

Eldre og den digitale verden

En kvalitativ studie av hvordan 11 eldre takler den digitale hverdagen

Kjetil Magnus Lybeck

Amir Foladvand



Høgskolen i **Hedmark**

Master i offentlig ledelse og styring

MPA6

Dybdemaster

HØGSKOLEN I HEDMARK

2015

FORORD

Det er mange personer vi kan takke for støtte og hjelp i den tiden vi har arbeidet med denne masteroppgaven i studiet «Master of Public Administration» ved Høgskolen i Hedmark.

Vi vil takke vår veileder Peter de Souza for oppklarende tilbakemeldinger og grundig og reflektert faglig oppfølging. Peter har vært tålmodig og har lagt trykket der vi trengte det mest, slik at vi alltid har følt støtte, men samtidig blitt faglig utfordret underveis. Hans engasjement og innlevelse i vårt prosjekt oppfattes av oss som unikt. Vi vil også takke våre forelesere og medstudenter gjennom disse årene for et faglig meget givende studie, der engasjementet har vært stort, latteren sittet løst. Disse opplevelsene har gitt oss et faglig utbytte langt over våre forventninger og minner om gode stunder vi aldri kommer til å gi slipp på.

Vi vil også takke våre 11 informanter for at de så velvillig stilte opp, ga av sin tid og bød på seg selv.

Det kan også være på sin plass å takke vår familie og vårt sosiale nettverk som i lange perioder har måttet tåle at vi har vært fraværende ikke bare fysisk men også i ånden. Vi vet det til tider må ha vært en utfordring.

Hamar og Gjøvik, februar 2015

Amir Foladvand

Kjetil Lybeck

INNHold

FORORD	2
INNHold	3
NORSK SAMMENDRAG	6
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	7
1. INNLEDNING.....	8
1.1 Valg av forskningsobjekt	8
1.2 Den digitale utvikling	9
1.3 Eldregenerasjonen.....	12
1.4 Problemstilling	13
1.5 Metodisk og teoretisk tilnærming	14
1.6 Oppgavens oppbygning	15
2. TIDLIGERE FORSKNING PÅ OMRÅDET.....	17
2.1 Digitale skiller.....	17
2.2 Literacy og digital kompetanse	22
2.3 Eldre og digital kompetanse.....	26
2.4 Oppsummering.....	29
3. TEORI.....	29
3.1 Diffusjonsteori	30

3.1.1 Beslutningsprosessens fem faser.....	31
3.1.2 Idealtyper utfra villighet til adopsjon.....	33
3.1.3 Karakteristiske trekk ved en innovasjon	36
3.2 Andre forhold som påvirker en adopsjonsprosess	38
3.3 The Technology Acceptance Model (TAM).....	39
3.3.1 En videreutviklet bruk bruk av TAM.....	41
3.4 Tilgjengelighet og rekkevidde	43
4. METODE.....	47
4.1 Valg av metode	47
4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiver.....	48
4.2.1 Kasusstudier	49
4.3 Det kvalitative forskningsintervjuet.....	51
4.3.1 Intervju som metode.....	52
4.3.2 Rekruttering av informanter.....	52
4.3.3 Intervjuguide	54
4.3.4 Gjennomføring av intervjuer.....	55
4.3.5 Transkribering.....	56
4.3.6 Kategorisering og koding.....	57
4.3.7 Vurdering av reliabilitet.....	59
4.3.8 Vurdering av validitet	60

4.4 Refleksjon rundt egne roller.....	60
4.5 Forskningsetikk.....	61
4.6 Oppsummering.....	62
5. ANALYSE AV DATAMATERIELLET.....	62
5.1 Våre informanter.....	63
5.2 Opplevd nytteverdi av digitale tjenester	63
5.3 Digital kompetanse	71
5.4 Kvaliteten på internetttilgangen	78
5.5 Informantenes forhold til de digitale tjenestene.....	80
5.6 Oppsummering og drøfting.....	88
6. AVSLUTNING OG VEIEN VIDERE.....	96
LITTERATURLISTE	98
VEDLEGG 1. PORTRETTER AV INFORMANTENE	102
VEDLEGG 2. INTERVJUGUIDE	131

NORSK SAMMENDRAG

Oppgavens formål er å beskrive og diskutere hvordan elleve eldre mennesker takler den nye digitale hverdagen. Vi ser på hvordan eldre opplever å ta i bruk digitale verktøy og tjenester, og hva slags forhold de har til den nye digitale verden. Vi undersøker også hvilken type digital kompetanse og hva slags ferdigheter som er relevante for å bruke tjenestene og verktøyene. Vi ser også på hvordan tilgjengeligheten til den digitale verden kan forbedres. De teoretiske tilnærmingene til problemstillingen og forskningsspørsmålene er basert på teorier både fra det humanistiske fagfeltet og mer samfunnsvitenskapelige felt. Diffusjonsteori og modeller for teknologiakseptering er representert og er komplettert med teorier rundt tilgjengelighet og rekkevidde. Vi har også tatt for oss litteratur om digitale skiller, literacy og forskning på bruk av IKT blant eldre.

Oppgavens metodiske tilnærming er kvalitativ, og datamaterialet vi undersøker er kvalitative forskningsintervju av elleve informanter i alderen 67 til 79 år. Vi rekrutterte disse fra ulike miljøer. Ingen av dem kjenner hverandre eller tilhører det samme nettverk.

Resultatene fra undersøkelsen viser at eldre er bevisste brukere av digitale verktøy og tjenester, og at de er opptatt av nytteverdien når de avgjør hvorvidt de skal ta dem i bruk eller forkaste dem. De er opptatt av selv å bestemme hva slags verktøy de ønsker å bruke og hvilke tjenester de vil benytte seg av, og de har i stor grad selv tatt ansvar for å skaffe seg nødvendige kunnskaper og opparbeidet seg ferdigheter til å beherske de forskjellige verktøyene og tjenestene. De opplever at den nye digitale hverdagen gir dem mer frihet og selvstendighet, og mener også at de nå har bedre mulighet til å styre sin egen tid. Når de først har valgt å ta verktøyene i bruk, ønsker de seg ikke tilbake til de analoge tjenestene.

ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)

Thesis purpose is to describe and discuss how eleven elderly people cope with the new digital life. We look at how the elderly experience and take use of the new digital tools and services of our modern time, and the interaction they have to the new digital world. We also focused on the type of digital literacy and the skills set that are relevant to use the services and utilities. The accessibility of the digital world and the way to improve it is also considered. The theoretical approach to the question in mind have bases on theories from both the humanities- and social fields. Diffusion theory and models regarding technology-acceptance is set as the fundamental bases for our study and complemented by theories concerning accessibility and reach of the modern technology. We have also utilized literature about digital division, literacy and research in the usage of IT among seniors.

The studies methodological approach is of qualitative nature. Same type of approach is used for examination of the data collected from interviews of the eleven subjects, age ranged from 67 to 79 years. We recruited them from different environments. None of them knows each other or belongs to the same social network.

The survey results show that the elderly are fully aware of the fact that they are users of digital tools and services, and that they decide whether to use them or discard them based on the usefulness of the tools and services. The ability to choose which digital tool and service they want to operate is of high priority for the seniors, and for the most part, they, them self, have taken the responsibility for acquiring the necessary knowledge and skills to master the different tools and services. They find that the new digital life gives them more freedom and independence, and believe that they now have a better opportunity to manage their own time. Once they have chosen and adapted to the new tools, there is a lack of interest in returning to the analogue services.

1. INNLEDNING

1.1 Valg av forskningsobjekt

Vi ser i dag en rivende digital utvikling. Det utvikles systemer som er tilrettelagt for pc, nettbrett eller smarttelefoner, og i kjølvannet av dette etableres det stadig nye sosiale møteplasser på den store verdensweben. Steder som Facebook, Twitter og Instragram har mange hundre millioner brukere, og er en gedigen sosial møteplass, der du kan treffe mennesker fra hele verden. Du kan sende digitale meldinger, chatte, snakke i telefonen og delta i webkamerasamtale med venner og kjente, og om du vil ukjente fra hele verden. Det finnes apper for nært sagt alle behov, og de fleste med interesse for en eller annen aktivitet eller hobby, vil finne en mengde apper som er spesiallaget for dem. Dette gir unike muligheter for brukerne, og i mange av disse dedikerte appene kan du utvikle deg og dyrke interessen ytterligere, ved å snakke med likesinnede over hele verden. Du kan også lett komme i kontakt med familie og venner som oppholder seg utenlands eller utenfor rekkevidde for deg. For ikke mange årene siden betydde slik kontakt svært dyre telefonregninger. Nå kan du gratis snakke så lenge du vil, og mange av tjenestene, slik som for eksempel Skype, lar deg bruke kameraet som finnes på pc'n, brettet eller smarttelefonen, slik at du kan se og bli sett. Disse tjenestene har fått svært mange brukere og er meget populære. For de som vokser opp idag er dette en virkelighet de er født inn i og oppvokst med, og barn og ungdom tar i bruk de forskjellige tilbudene med den største selvfølgelighet. For mange har dette erstattet mange av de fysiske møtene barna imellom, og oppmerksomheten fra andre holdes kun vedlike om du er aktivt tilstede på disse arenaene ofte, eller helst hele tiden. Her deles øyeblikksbilder, nye innkjøp, opplevelser, inntrykk og ungdommen treffer nye venner og etablerer nye kjæresteforhold på nett.

Hva så med den eldre generasjon? Hvor aktive er de i denne utviklingen? Hvordan forholder de seg til nye teknologi? Oppstår det her digitale skiller? Hva med de nye digitale sosiale møteplassene? Tas de i bruk, eller fortsetter de eldre å møtes via gamle etablerte mønstre? Hvordan taklet eller takler de den digitale hverdagen på arbeidsplassen? Vi vet at utviklingen går fort. Skrivemaskinenes tid er forbi, og de ansatte må forholde seg til datamaskiner med egne programmer for skiving, emailsystemer og varierende mappe og lagringssystemer tilpasset de

enkelte arbeidsplasser. Det offentlige kjører nå mange av sine systemer på nett, og flere og flere tjenester krever at du er tilknyttet nettet. En av disse tjenestene er nettbankene. Bankene utvikler stadig tjenestene på nett, og innskrenker både åpningstider og tjenester i sine egne lokaler. Klarer de eldre tilpasse seg denne virkeligheten? Hva med opplæring? Unge får opplæring i bruk av digitale hjelpemidler på skolen, og er aktive på arenaer der de stadig kan plukke opp nye kunnskap, teste ut tilbud og lære mer. Det digitale blir en del av den trygge hverdagen, der en ikke tenker så nøye over hvorfor en bruker digitale tjenester. Det er blitt en selvfølge og benyttes i stadig økende grad av både jenter og gutter.

De eldre er ikke nødvendigvis deltakere i miljø der bruken av digitale tilbud er stor, og hvordan skal de isåfall lære seg å bruke de nye tilbudene? Et annen spørsmål er om de ønsker å at tilbudene i bruk. Ser de nok nytte av bruken til at de vil bruke tid på å lære seg dette? Det vil være interessant å få svar på disse spørsmålene, og også se hvordan en eventuelt kan gjøre opplevelsen bedre for de eldre. Hva skal til for å gjøre disse nye digitale tilbudene og oppfinnelsene lettere tilgjengelig for den eldregenerasjonen? Vi har valgt å intervju 11 eldre om deres forhold til den digitale verden. Ved å få kjennskap til deres bruk av digitale tjenester som nettbank, og få vite noe om hva slags digitale hjelpemidler de tar i bruk kan vi få innblikk i hvor omfattende implementeringen av disse er, kvaliteten på bruken og hvor bevisste disse valgene har vært. Vi vil også kunne finne svar på hva eldre selv mener kan forbedre tilgjengeligheten til tilbudene og hvordan de har kunnet sette seg inn i og fått kjennskap til og kunnskap om digitale hjelpemidler.

1.2 Den digitale utvikling

Vi ser i dag en rivende utvikling innen den digitale verden, og det dukker stadig opp nyvinninger både når det gjelder verktøy og tjenester. Oppfinnelsene beskrives som banebrytende og har så stor påvirkningskraft at man snakker om «Den tredje industrielle revolusjon». Teknologi som datamaskiner, mobiltelefoner og ikke minst internett er med på å påvirke samfunnsstrukturer, og blir førende for blant annet kommunikasjon mellom mennesker og mellom stater. Måten en stat kommuniserer med sine innbyggere på er også i endring på grunn av stadig nye tekniske

innovasjoner. Denne revolusjonen kan tidfestes fra 1980 og frem til i dag, og er en stadig pågående prosess (Sørensen 2009:16).

Den første datamaskinen ble satt sammen allerede i 1940, men var kun tilgjengelig for store forskningsinstitusjoner. Teknologiselskapet Apple, lanserte i 1977 sin Apple 2, og Steve Jobs og Steve Wozniak hadde her laget verdens første maskin ment for «mannen i gata». IBM fulgte opp i 1981 med sin første Personal Computer (PC), også ment for «folk flest» (Sørensen 2009). På denne tiden fantes ikke det vi i dag kaller internett. Det ble først åpnet på slutten av 1980 tallet, men var ikke tilgjengelig for andre enn kommersielle organisasjoner. Først i 1995 kom «World Wide Web», og selv om det ikke var like utviklet og omfattende som det internett vi kjenner i dag, bante det vegen for å utvikle tjenester og tilbud som hadde betydning for den vanlige borger, fordi det nå var åpent for alle (Sørensen 2009). Det ble nå mulig for teknologikyndige og andre interesserte å utvikle tjenester og skape portaler med innhold interesserte kunne skaffe seg adgang og tilgang til via internett.

I dag er internett godt utbygd og tilbudene er nærmest uendelige. Det vokser fram en skog av tilbud innen kommunikasjon, og valgmulighetene er store. En av de store nyvinningene var kommunikasjonstråder på internett som IRC (internet relay chat), der du kunne gå inn på tråder og snakke med mennesker verden over. Disse trådene kunne være bygget opp ut blant annet ut fra interesser eller alder, og du kunne også starte tråder selv og velge om disse skulle være synlige lokalt eller på verdenswebben. Det var kun snakk om digital kommunikasjon, du snakket via tekst, slik du også etter hvert kunne gjøre det via mobiltelefonen med såkalte SMS (Short Message Service), og etter hvert også MMS (Multimedia Messaging Services), der en tekst kunne ledsages av bilder og korte videoer. Etter hvert som nye digitale verktøy har blitt lansert, slik som nettbrettet og smarte mobiltelefoner, har mye av kommunikasjonen tatt en annen form. Vi snakker nå om virtuell kommunikasjon, der du kan se og høre den du snakker med via et kamera på verktøyet du benytter deg av. Det finnes et utall tilbud, og mange av disse fungerer like bra på mobiltelefoner og nettbrett som de gjør på en datamaskin. Dette har revolusjonert kommunikasjonsmulighetene via internett, og gjort det enklere å holde kontakten med kjente verden over. Det finnes også IRC-lignende forum og tråder på internett der du kan snakke med helt ukjente mennesker verden over ut fra interesse eller rett og slett bare for å bli kjent med nye mennesker.

Det finnes et utall radio- og tv-kanaler som kan nås via nettet, uansett hvor du måtte befinne deg. Det eneste som kreves er at du er tilkoblet nettet. Du har ubegrenset tilgang til nyheter, videodelingstjenester som Youtube, bildedelingstjenester som Instagram og det er enkelt å skaffe seg tilgang til litteratur. Noen av disse tjenestene koster penger, men mye av innholdet er gratis og tilgjengelig for alle. Om du vil ha uinnskrenket tilgang til dine egne bilder, dokumenter, filmer eller andre filer uansett hvor du måtte befinne deg, tilbys dette via skytjenester som DropBox, OneDrive og iCloud. Der kan du også gjøre ditt innhold tilgjengelig for alle eller du kan begrense tilgangen til å gjelde kun de personer du ønsker skal ha tilgang. Du kan handle via nettet verden over, bestille feriereiser, benytte deg av supporttjenester og delta i diskusjonsforum. Mulighetene via det moderne internett er enorme, og utviklingen går stadig framover. Nye digitale tjenester ser stadig dagens lys, og noe av det nyeste er konkurranser via såkalte sportsapplikasjoner. Der logges alle dine treningsturer, og du kan lese av antall skritt, gjennomsnittsfart, antall kalorier du har forbrukt, for å nevne noe. Om du ønsker kan du konkurrere mot andre mennesker verden over, som benytter seg av den samme tjenesten. Det er bare fantasien som setter grenser for hva slags tjenester som tilbys.

Det offentlige har også vært med på denne digitale utviklingen. Ikke bare har de tatt i bruk mange av verktøyene og tjenestene i sine interne systemer, men flere av de offentlige tjenestene har tatt i bruk digitale tilleggsløsninger, slik vi ser det på Altinn. Der kan du for eksempel levere din selvangivelse, se på ligningen din og levere diverse rapporter om du er selvstendig næringsdrivende. Det planlegges stadig nye tjenester på denne portalen. Planen er at mange av tjenestene etter hvert kun skal være digitale, tilgjengelige via internett. Dette setter krav til brukerne og kan fort virke ekskluderende for de grupper som av en eller grunn ikke er digitalt aktive. Den digitale utviklingen har vært enorm, og setter stadig større fart. Det er vanskelig å vite hvordan den digitale verden ser ut om 10 år. Det eneste vi med stor sannsynlighet kan fastslå er at den ser meget annerledes ut enn i dag. Det gir utfordringer og muligheter for oss alle. I hvilken grad klarer vi å følge med i denne utviklingen? Det er ikke slik at alle har samme muligheter og forutsetninger til å delta i den nye digitale verden. Vi vet at eldre i mindre grad enn andre bruker de verktøy og tjenester som tilbys. Det er også slik at mennesker med lav utdanning og lav lønn i mindre grad benytter seg av de nye digitale mulighetene, enn mennesker med høy utdanning og høy lønn. Vi gjør nærmere rede for disse skillene i kapittel 2.1.

1.3 Eldregenerasjonen

I de siste generasjonene har levevilkårene og helsesituasjonen til eldre forandret seg betydelig. Dette har igjen påvirket levealder og vår oppfatning av det å være "gammel". Levekårene, som nå gir stor fleksibilitet i forhold til å kunne velge tidlig pensjon, fører til at mange eldre har en mer aktiv alderdom enn det som var tilfelle for bare få tiår siden. De eldre er nå en kompleks og sammensatt gruppe, og det er store forskjeller mellom hvordan en 67-åring og en 95-åring opplever hverdagen. "Den tredje alder" betegnes av de som er blitt pensjonister, eller som ikke lengre er i fullt arbeid (Romøren, 2001). Dette er mennesker som er i en fase av livet hvor de fremdeles har mulighet til å lære, fordi man vanligvis ikke i stor grad er sterkt svekket eller opplever funksjonstap. Dette setter de i en situasjon der deres opplevelse av hverdagen fremdeles kan påvirkes gjennom læring. "Den fjerde alder" betegner den neste fase i alderdommen, der både fysiske og psykiske svekkelser samt funksjonstap preger hverdagen (Halvorsrud, Natvig&Kvåle, 2007).

Det brukes mange begreper om mennesker som er i sine siste livsfaser, og også om de som nærmer seg denne delen av livet. Dette kan lett skape problemer ved henvisning til tallmateriale og fakta. Vi kommer til å henvise til forskjellige grupperinger gjennom oppgaven, så vi finner det nødvendig å presisere hvilken alder de forskjellige gruppene henviser til. Da vi vil presentere en del tallmateriale fra SSB, finner vi det naturlig å legge nettopp deres definisjoner til grunn. De definerer gruppa "seniorer" til å være alle over 55 år, mens mennesker som befinner seg mellom 50-66 år kalles "middelaldrende". Betegnelsen "eldre" fanger opp alle mennesker som er 67 år eller eldre(SSB). Det er i den siste gruppen alle våre informanter befinner seg. Pr. 01.01.2015, bor det i Norge 502304 mennesker mellom 67 og 79 år. Økningen er på 5,1 % fra 2014 til 2015. Til sammenligning steg folketallet i Norge med 1,1 % i samme periode (SSB, 2015). Det blir stadig flere eldre og økningen er større enn i befolkningen som helhet.

1.4 Problemstilling

Denne oppgaven forsøker belyse hvordan eldre forholder seg til ny teknologi. Vi vet at utviklingen på dette området skjer raskt, og vi er i større eller mindre grad avhengige av en ny digital verden vi kun så konturene av for bare få år siden. Vi tenker at de som hopper på denne karusellen, oppnår både lettere tilgang til informasjon og digitale tjenester, og også alle fordeler og bakdeler med å være digitalt aktiv på nett. Jo eldre folk er, dess mindre er de vant til disse nye digitale tilbudene og oppfinnelsene, rett og slett fordi de ikke fantes når de vokste opp. De ble ikke en naturlig del av livet, slik de nå blir det for den oppvoksende generasjon. Det stilles stadig høyere krav til digital kompetanse og ikke minst kreves det i økende grad av det offentlige og private bedrifter at du er aktiv på nett. Det kan fort oppstå digitale skiller, «digital divide», der de eldre kommer dårlig ut sammenlignet med de yngre generasjonene. I denne oppgaven vil vi se på hvordan eldre takler overgangen fra det analoge til det digitale. Vi vet at blant annet banktjenester har forandret seg gjennom flere faser. I tidligere tider var det menneskene du møtte i skranken som gjorde jobben for kunden uansett hva du skulle ha utført. Det ble så innført brevgiro, som ikke krever annet enn lese- og skriveferdigheter av kunden. I moderne tider må kunden stort sett gjøre det meste av arbeidet selv på nett. Der betales regninger, det opprettes betalingsavtaler, legges inn faste avdrag og trekk, overføres mellom egne og andres konti og søkes om lån. Det kreves med andre ord en helt annen kunnskap for å kunne utføre alminnelige banktjenester enn hva som var tilfelle for bare få år siden. Denne digitale kompetansen må de eldre bygge opp ved å skaffe seg kunnskap om systemene og bruken av dem. Skillet mellom de som behersker og de som ikke kan, øker. Det finnes allerede forskning på Eldres digitale kompetanse og hvordan de benytter seg av digital teknologi (Nøhr 2006, Halvorsrud, Natvig & Kvåle 2007), og denne vil vi ta for oss i kapittel 2 i vår avhandling. Disse baserer seg mest om kvantitative metoder og det er brukt store spørreundersøkelser. Disse gir god informasjon om hvilke valg eldre har gjort, men sier mindre om hvorfor. Vi har derfor valgt en kvalitativ tilnærming. Ved å kjøre personlige intervjuer med en og en bruker, vil vi enklere kunne få vite hvordan de eldre selv ser på utfordringene, og hvordan de har valgt å møte dem. Vi vil kunne få

svar på hva slags forhold de har til de digitale verktøyene og tjenestene, og om de føler de mestrer å bruke dem. Vi vil også kunne få svar på om de virkelig ønsker å ta de i bruk, og i hvilken grad den digitale verden er en villet verden for dem. Vet vi noe om hvilke tjenester og verktøy de eldre bruker og hvordan de ønsker å utvikle seg videre, vil vi også lettere kunne se hvordan vi kan gjøre tilgjengeligheten bedre.

Ut fra dette har vi utarbeidet følgende hovedproblemstilling:

Hvordan takler eldre den digitale hverdagen?

Vi har i tillegg utarbeidet disse forskningsspørsmålene:

1. Hvilke digitale tjenester og verktøy bruker de eldre?
2. Hva hindrer eldre i å ta i bruk, eller, helt eller delvis velge vekk digitale verktøy/tjenester?
3. Hva kreves for å bedre tilgjengeligheten?

1.5 Metodisk og teoretisk tilnærming

Oppgaven tar utgangspunkt i en humanistisk tilnærming til fagfeltet. Det er den menneskelige aktiviteten og produktene vi vil studere. Metodene bygger på en fenomenologisk og hermeneutisk vitenskapsteori, og vi bruker en kvalitativ metode for å hente inn det datamateriale vi vil studere og arbeide ut fra. Fenomenologien retter fokus mot det virkelige, sannheten. At oppgaven har et fenomenologisk utgangspunkt vil si at det erfarne må beskrives på best mulig måte, for å få et godt bilde av informantenes situasjon. Vi har valgt en kvalitativ tilnærming fordi denne metoden gir oss tilgang til data som er basert på fortellinger, historier og opplevelser fra informantene. Dette innebærer at vi legger vekt på gjennomføring av kvalitative intervjuer med

11 informanter, for på den måten å få et bredest mulig, men samtidig personlig inntrykk av våre informanters ståsted.

Oppgavens teoretiske tilnærming tar utgangspunkt i blant annet teknologiske aksepteringsmodeller og diffusjonsteori, fordi dette kan være med å belyse prosessen som skjer når ny innovasjon tas eller ikke tas i bruk, i denne oppgaven digitale banktjenester. En innovasjon er en betegnelse for nye ideer, handlemåter eller gjenstander (Rogers 2003:5), og diffusjonsteorien kan hjelpe oss å forklare en innovasjons spredning i samfunnet. De teknologiske aksepteringsmodellene kan si oss noe om hvordan innovasjonen adopteres eller avvises, gjennom å fokusere på faktorer som kan påvirke denne prosessen.

Aksepteringsmodellene og diffusjonsteorien tar i noen grad for seg de sosioøkonomiske og sosiale sidene ved en implimentering, men vi mener dette belyses bedre om vi også trekker inn hva tilgjengelighet og rekkevidde vil kunne ha av betydning for implementeringen. Vi vil derfor definere begrepene tilgjengelighet og rekkevidde, og forsøke belyse hvorvidt disse kan forklare betydningen av hvordan en teknologi spres, og hvor vellykket implementeringen vil være.

Utgangspunktet eldre har i den digitale hverdagen belyses og forsøkes forklart gjennom forskning på "digitale skiller" og denne forskningen kan bidra til å forstå de eldres posisjon i vår nye digitale hverdag. Vi vil se på tidligere forskning på eldres digitale kompetanse, som kan fortelle oss noe om de valgene eldre gjør, og hva de er basert på.

1.6 Oppgavens oppbygning

Innledning

Her vil vi se på den digitale utvikling i samfunnet, med et spesielt blikk mot digitale banktjenester. Vi vil redegjøre for valg av forskningsobjekt, og avklare noen begreper. Vi vil også presentere problemstillingen og forskningsspørsmålene og redegjøre for oppgavens metodiske og teoretiske tilnærming. Vi sier også noe om hvordan vi har strukturert og bygget opp oppgaven.

Forskning som allerede er gjort på området

Her vil vi se på digitale skiller som en forklaring til hvorfor/hvorfor ikke digitale hjelpemidler tas i bruk. Vi vil definere begrepene literacy og digital kompetanse og se på forskning rundt eldres digitale kompetanse og bruk av digitale hjelpemidler.

Teori

Vi vil her trekke inn diffusjonsteori, fordi vi mener denne sier noe om hvordan innovasjoner adopteres av brukerne/samfunnet. For å komplettere dette trekker vi også inn teknologiske aksepteringsmodeller TAM og en utvidet versjon av TAM. Videre ser vi på begrepene rekkevidde og tilgjengelighet, for å belyse om disse kan ha innflytelse på hvordan en teknologi tas i bruk og spres. Disse begrepene mener vi uttyper de sosiale aspektene i denne prosessen og utfyller de sosiale aspektene ved diffusjonsteorien og de teknologiske aksepteringsmodellene.

Metode

Her presenterer vi vårt metodevalg og ser på vitenskapsteoretiske perspektiver med utgangspunkt i fenomenologi og hermeneutikk. Vi tar for oss det kvalitative forskningsintervjuet og reflekterer rundt egen rolle, samt forskningsetikk.

Analyse av datamaterialet

Presentasjon og analyse av empirien. Analysen drøfter funn med bakgrunn i teorien, og funnene blir drøftet i lys av problemstillingen og forskningsspørsmålene.

Avslutning

Oppgaven avrundes og vi tenker noen tanker om vegen videre.

2. TIDLIGERE FORSKNING PÅ OMRÅDET

Vi søker i denne oppgaven å forstå hvordan et utvalg eldre takler den digitale hverdagen. I dette kapittelet vil vi gjennomgå tidligere forskning, som har relevans i forhold til vår oppgave. Vi vil starte med å gjøre rede for begrepet "digitale skiller", da en forståelse av dette begrepet er nødvendig for å kunne sette seg inn i og forstå hvorfor noen tar eller ikke tar i bruk IKT.

Forskning på digitale skiller sier oss ikke bare noe om hvorfor noen faller utenom hvorfor noen faller utenfor den digitale utviklingen, men kan også hjelpe oss å belyse noe om konsekvensene dette kan ha for de som av en eller annen grunn ikke er en del av den. Vi vil også se på begrepene "digital kompetanse" og "literacy", for å belyse hvilke ferdigheter som er nødvendige for å beherske IKT. Vi vil videre ta for oss eldres forhold til digitale plattformer og tjenester, og presentere forskning fra området, før vi avslutningsvis oppsummerer forskningsfeltet.

2.1 Digitale skiller

Begrepet "digitale skiller", eller "digital divide", refererte i utgangspunktet til tilgang til informasjonsteknologi, enten det dreide seg om PC eller internett (Frønes 2002:28).

Internasjonalt dukket begrepet "digital divide" opp i offentlige rapporter under Clinton-administrasjonen (Warschauer 2004, Smette m. fl. 2007), og var betegnelsen på forskjellen mellom de som hadde tilgang til datamaskiner og internett og de som ikke hadde tilgang. Det handlet om fysisk tilgang til maskiner og utstyr. Det ble sett på som nødvendig for å kunne delta fullverdig i det nye fremvoksende samfunnet som mer og mer ble basert på digital teknologi. Man så for seg at tilgjengeligheten av maskiner og utstyr kunne bidra til å inkludere mennesker i samfunnet, og styrke samfunnets muligheter til å bekjempe sosiale problemer:

...the notion of a digital divide and its logical implication - that social problems can be addressed through providing computers and Internet accounts...(Warschauer 2004:1).

Det handlet altså i utgangspunktet om tilgang til pc og internett.

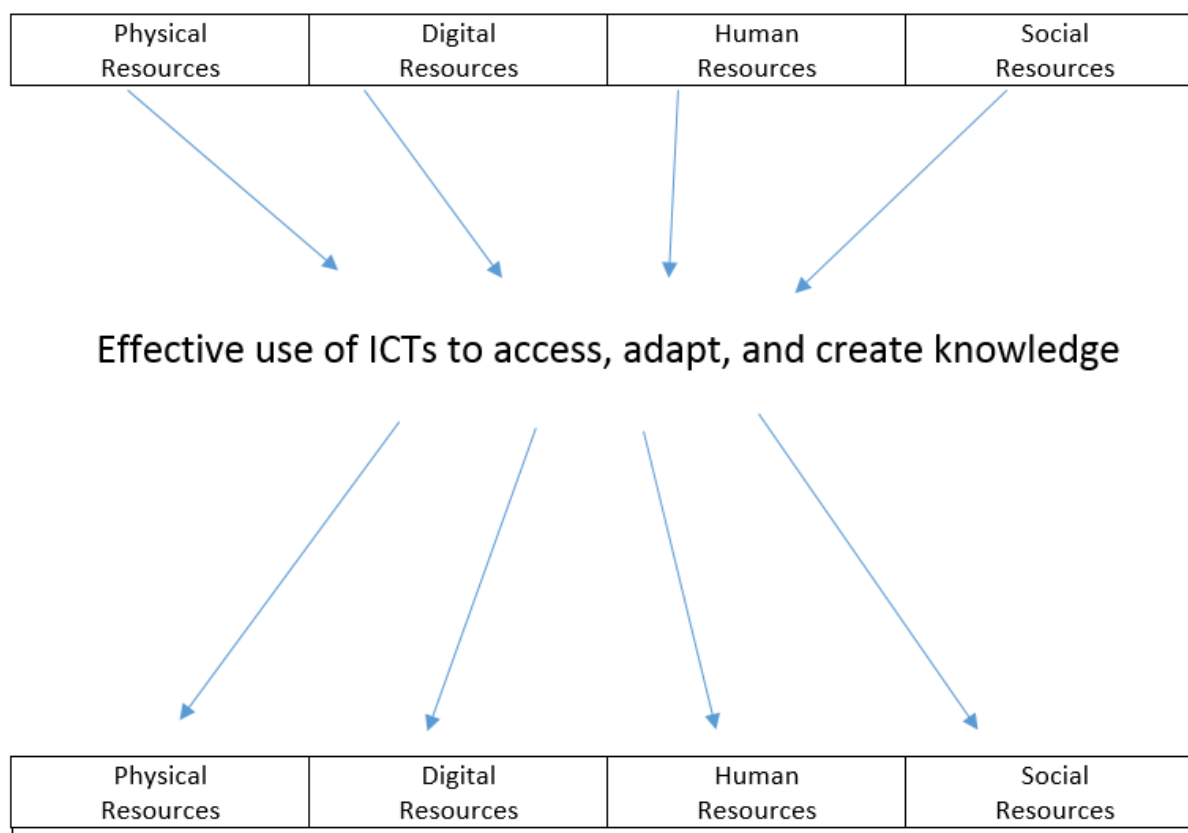
En slik forståelse av begrepet er omdiskutert blant forskere, da begrepet i dag brukes om forskjeller som ikke har bakgrunn i tilgangen til informasjonsteknologi. Forskere har etterhvert sett behov for å forstå hvordan teknologien tas i bruk, og de viktigste skillene går ikke nødvendigvis mellom hvem som har, og hvem som ikke har tilgang:

In a recent piece, DiMaggio and Hargittai (2001) discuss the issue of the digital divide. They assert now that Internet diffusion rates have increased, scholars should shift their attention from the digital divide – inequality between haves and have-nots based on dichotomous measures of access – to digital inequality, by which they mean differences among people with physical access to the Internet (Warschauer 2004, s199).

Den tidligere, snevre tolkningen av begrepet "digitale skiller" har i følge Warschauer (2004) hatt en strategisk funksjon i innføringsfasen og utbredelsen av digital teknologi. Den har gyldighet den dag i dag i mange sammenhenger, slik vi ser det i den norske skolen, der tilgangen til maskiner og utstyr og en tilfredstillende nettforbindelse fremdeles er en utfordring for mange (Arnseth m.fl. 2007). I nyere tid er mye av fokus flyttet fra tilgjengelighet av maskiner, utstyr og internett til hvordan teknologien er brukt, slik det bekreftes av sentrale forskere som Mark Warschauer og DiMaggio og Hargittai i boka "Technology and Social Inclusion - Rethinking the Digital Divide (2004), Ivar Frønes (2002) og Smette m. fl. (2007). Vi vil derfor se videre på hvordan skifte av fokus begrunnes av noen forskere.

Mark Warschauer (2004) diskuterer digitale skiller blant annet med utgangspunkt i sosial inkludering. Han definerer fire ulike ressurser når han beskriver hvordan man kan effektivisere bruken av IKT. Fysiske ressurser omhandler tilgang til datamaskiner og telekommunikasjon, mens de digitale ressursene henviser til det digitale materialet som er tilgjengelig på internett. Hans gruppe menneskelige ressurser tar for seg literacy (lese- og skrivekunnskaper), samt tilstrekkelige kunnskaper innen IKT. Hans siste gruppe sosiale ressurser henviser til samfunnsstrukturer og institusjonelle og sosiale strukturer. Han diskuterer hvordan disse ressursene kan virke inn på hvordan den enkelte bruker IKT. Om tilgangen til informasjonsteknologi og maskiner er viktig i seg selv, trenger ikke tilgang bety at du kan bruke utstyret ditt på en hensiktsmessig måte. Disse fire gruppene er gjensidig avhengige av hverandre, og om de er tilstede kan de medvirke til effektiv bruk av IKT. Det er også slik at disse resultatene kan sies dels å være et resultat av effektiv bruk av IKT. Den gjensidige avhengigheten gjør at det

kun er mulig å redusere det digitale skillet om alle disse fire eksisterer i et felles samspill med hverandre (Warschauer 2004).



Figur 2.1. Ressurser som bidrar til effektiv bruk av IKT (Warschauer 2004:47).

Warschauer viser til at den overordnede politiske utfordringen ikke er begrenset til å overvinne og begrense det digitale skillet i snever forstand, men at det er viktig å utvide tilgjengeligheten til og bruken av digitale verktøy med det formål å fremme sosial inkludering. Dette må løses nasjonalt ut fra de omstendigheter som ligger til grunn (Warschauer 2004:211). De menneskelige ressursene gjør vi rede for i kapittel 2.2, og der ser vi at et godt sett av kognitive ferdigheter vil ha avgjørende betydning for bruk av digitale verktøy. Bildet bekreftes av forskning som viser at adopsjon av teknologi har sammenheng med brukerens utdanningsnivå. Høyt utdanningsnivå henger ofte sammen med økt bruk av teknologi (jf. kapittel 3.3, Davis 1993, Rogers 2003).

Det er tildels store forskjeller når man ser på hvor digitale skiller oppstår. Variasjonene kan være

store mellom de forskjellige verdensdeler og nasjoner, men også innad i disse. Pippa Norris (2001) beskriver disse forskjellene og hennes fokus er rettet mot å forstå årsakene til og konsekvensene av ulik tilgang på digitale ressurser. Hun ser på digitale skiller som et multidimensjonalt fenomen bestående av tre aspekter. Det globale skillet refererer til de eksisterende ulikhetene i internetttilgang mellom industriland og utviklingsland, mens det sosiale skillet viser til de informasjonsfattige og de informasjonsrike innad i et og samme land. Hennes siste aspekt kaller hun det demokratiske skillet. Her viser hun til skillet som oppstår mellom de som bruker internett til å engasjere seg, mobilisere seg og delta i det offentlige, og de som ikke benytter denne muligheten.

Ulik tilgang til digitale ressurser har engasjert flere forskere. Lisa Servon har forsket på ulike konsekvenser som følge av ulik tilgang til digitale ressurser i USA. Hun er som mange andre forskere opptatt av å utvide betydningen av begrepet "digitale skiller" og har utarbeidet tre dimensjoner hun mener beriker definisjonen. Hun snakker om tilgang og tilgjengelighet, opplæring og IT literacy, der hun sikter til muligheten en bruker har til å benytte seg av digitale ressurser til ulike formål, kunnskap om hvordan IKT kan brukes og hvorfor IKT kan brukes som en nøkkelressurs. Den tredje og siste dimensjonen sikter til innhold, både sett opp behov og krav til marginaliserte grupper, og også innhold som er lagt ut av disse gruppene. Den siste dimensjonen er sterkt relatert til hennes andre dimensjon opplæring og IT literacy. Hun fremhever også at forklaringen til at noen grupper og brukere forblir "information have not", har flere aspekter. Markedskrefter, politikk, infrastruktur, diskriminering, kultur og innhold er faktorer som i et samspill påvirker hverandre slik at noen grupper ikke får mulighet til å delta fullt ut i det nye digitale samfunnet (Servon: 2002:7-11).

Neil Selwyn er en annen forsker som er kritisk til en smal definisjon av digitale skiller. Han retter kritikk mot den teknologideterministiske holdning, som har fokusert på at de digitale skillene ville utvaskes og bli borte av seg selv etterhvert som flere og flere får tilgang til ressursene. Han er også kritisk til det utgangspunkt debatten om digitale skiller tar, og lanserer fire elementer han mener kan tilføre debatten nye dimensjoner som kan øke mulighetene til å forstå ulikhetene i det nye digitale samfunnet. Selwyn mener vi må se på hva som ligger i begrepet IKT, og han er opptatt av at vi må revurdere hva vi legger i begrepet tilgang. Han er kritisk til holdninger som fører til oppfatningen om at de som ikke bruker IKT er "information

want nots", og at denne gruppen har tatt et bevisst valg om at de ikke ønsker eller vil ta i bruk ny teknologi. Han mener en slik tilnærming kan gjøre at man ikke ser det komplekse forholdet mellom tilgang til digitale ressurser og bruk av digitale ressurser. Denne sammenhengen er også hans tredje dimensjon. Sist men ikke minst mener Selwyn at en bør se nærmere på effekten av en engasjert bruk av digitale ressurser (Selwyn 2002).

Pippa Norris (2001) er altså ikke alene om å trekke fram de sosiale skillene. Både Selwyn og Servon (2002) viser i sin forskning til de sosiale dimensjonenes betydning. Vi finner dette fokuset i Norge også. Vi har sett en positiv og utjevnende utvikling i forholdet mellom ulike sosiale grupper om vi sammenligner 1990 tallet med 2000 tallet, men noen grupper skiller seg fortsatt ut fra majoriteten av digitale brukere (Frønes 2002:30). Myndighetene har hatt fokus på å tilrettelegge for å få offentlige institusjoner, som bibliotek og skoler, på nett. Det kommer fram i Stortingsmeldingen, "Eit informasjonssamfunn for alle". Der snakker regjeringen om digital inkludering, og viser til tre forutsetninger de mener må ligge til grunn for å lykkes med dette arbeidet. Disse tre forutsetningene er digital tilgang, universell utforming og digital kompetanse. Denne meldingen fokuserer på nødvendigheten av å se mer kompleks på utfordringene med å jevne ut de digitale skillene vi har i Norge. Det er ikke nok å satse på tilgjengeligheten av digitalt utstyr, men en må samtidig kunne ha fokus på utfordringene med å få alle inkludert i vårt nye digitale samfunn. Stortingsmeldingen presenterer derfor ulike tiltak for best mulig å legge tilrette for å lykkes med denne digitale inkluderingen. Meldingen presiserer at alle må sikres bedbåndtilknytning og at IKT-opplæringen må styrkes, både i undervisningen i skoleverket, men også blant folk flest (Stortingsmelding 17, 2006-2007). En ting er jo at noe er tilgjengelig, men kvaliteteten på det brukeren har tilgang til er også av betydning. Blant annet krever bruk av digitale kommunikasjonsapplikasjoner og strømming av video stor båndbredde. Svært mange har tilgang til bredbånd i Norge, men det er fremdeles store forskjeller i tilgang og reell bruk. At noe er tilgjengelig er heller ikke ensbetydende med at det blir tatt i bruk slik vi finner det i Det norske mediebarometer (Vaage, 2014).

Selv om det er fokus på å legge tilrette for at de sosiale skillene skal bli mindre, er det fremdeles slik at noen grupper deltar mindre i den digitale hverdagen enn andre. Appu Kuttan og Laurence Peters (2003:24) fremhever seks forskjellige grupperinger i USA som ofte sammenfaller med digitale "have-nots" mer enn det en ser i andre grupperinger i befolkningen. Gruppene som

nevnes er ulike etniske minoriteter, befolkning i rurale områder, lavtlønnede, funksjonshemmede, eldre og kvinner. I Norge trekkes det fram to grupper som digitalt ekskluderte, de eldre og grupper som har lav inntekt, lav utdanning og lav grad av utdanningsorientering. Den digitale marginaliseringen samsvarer ofte med en generell allmenn marginalisering og kan være et resultat av mange forskjellige forhold, slik som utdanningsnivå eller personlig økonomi (Frønes 2002:54).

2.2 Literacy og digital kompetanse

Det finnes ingen entydig internasjonal beskrivelse av hvordan man skal forstå begrepet "digital kompetanse". For at vårt arbeid med å søke og forstå noen eldres digitale hverdag, og hvordan de takler de utfordringer de møter, er det nødvendig å avklare innholdet i begrepene vi bruker. Vi vil her forsøke å se på noen tolkninger og trender som kan være med å belyse hva som ligger i begrepene "digital kompetanse" og "literacy". Literacy, fordi det er et begrep som brukes mye i forskning rundt digital kompetanse, uten at det finnes noen felles forklaring på hva som ligger i begrepet.

Mark Warschauer (2004), viste som vi tidligere presenterte det til fire ressurser som var viktige for å skape effektiv bruk av IKT. Den ene av disse, som han kaller "den menneskelige ressurs", viser til et menneskes digitale kompetanse og de lese- og skriveferdigheter det besitter. I læreplanverket for norsk skole defineres kompetanse på å benytte digitale verktøy som en basisferdighet, akkurat som det å kunne lese, skrive og regne. Nåtidens skoleelever får opplæring i bruken av digitale verktøy, og deres ferdigheter innen området er en del av deres sammensatte kompetanse som de tar med seg ut i sitt videre liv, både i arbeid og privat. Tidligere generasjoner fikk ingen slik opplæring i skolen. Kompetanse og ferdigheter rundt tema, ble mer tilfeldig og avhengig av hver enkelts erfaringsverden og valg innen utdanning, yrke og private interessefelt.

Digital kompetanse er et sammensatt begrep. På individnivå handler det om å besitte ferdigheter til å takle de tekniske utfordringene, men også at du faktisk evner å gjøre noe ut av den informasjonene du finner. Du må vise kreativitet i bruken av verktøyene (Warschauer 2004). Det

handler altså om den menneskelige ressursen og utdanning. Digital kompetanse kan ut fra dette sees som en samlebetegnelse på den kompetansen som vil være nødvendig for oss å besitte, om vi ønsker å være fullverdige medlemmer i det nye digitale samfunnet. Begrepet "literacy" finner vi igjen i ulike tolkninger innen forskningen. Det er ulik praksis for hvilke betegnelser som brukes for å belyse digital kompetanse. David Barton (2007), definerte "literacy" til å være evnen til å lese og skrive, mens "orality" beskriver de muntlige ferdigheter og "numeracy" tallferdighetene. Selv om hans definisjon ikke spesifikt viser til digital kompetanse, blir begrepet likevel ofte brukt i denne sammenhengen. "Information literacy" og "digital literacy" er betegnelser som brukes om man søker beskrive kompetanse innen det å beherske informasjonsteknologi, og vi finner igjen begrepet "IT literacy" som Servon (2002) beskriver som kunnskap om hvordan IKT kan brukes effektivt og sikkert til ulike formål. Hos Østerud & Skogseth (2008) blir "literacy" brukt som et samlebegrep på den kompetansen, de ferdighetene og kunnskapen vi må besitte for å mestre de kommunikative utfordringer vi møter i hverdagen. De viser til at kommunikasjon er viktig og er en forutsetning for å kunne fungere effektivt i den nye digitale hverdagen, der de nye og digitale måter å kommunisere på står sentralt. Det sosiale aspektet finner vi også igjen hos Barton & Hamilton (2000), når de hevder at "literacy practices" er hva mennesker gjør med "literacy". Våre ferdigheter og kompetanse innenfor lesing og skriving benyttes i situasjoner hvor det er formålstjenlig, og eksisterer mellom mennesker, innad i både grupper og samfunn, mer enn noe som skjer i hvert individ. "Literacy practices" er ikke observerbare, men inkluderer holdninger, verdier og følelser og ellers alle sosiale forhold i bruken av literacy. I følge Barton & Hamilton bør ikke "literacy" forstås kun som lese- og skrivekompetanse, men også som sosial praksis en finner igjen når mennesker samhandler.

I Stortingsmelding nr. 17 (2006-2007), vises det til at digital kompetanse er et av tre satsningsområder for en vellykket digital inkludering.

Digital kompetanse er ferdigheter, kunnskaper, kreativitet og holdninger som alle trenger for å kunne bruke digitale medier for læring og mestring i kunnskapssamfunnet (ITU, 2005: 8).

Det er denne definisjonen fra Forsknings- og kompetansenettverk for IT i utdanning (ITU), ved Universitetet i Oslo som er benyttet i Stortingsmeldingen. ITU ble opprettet i 1997 som en del av

en handlingsplan det på den tidens eksisterende Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet etablerte for å styrke IT i norske utdanningssystemet. ITU tok utgangspunkt begrepet "ICT literacy", som ble utredet av et internasjonalt panel på oppdrag fra Educational Testing Service i USA (ETS). De beskrev fem indikatorer på digital kompetanse (Arnseth m. fl. 2007:37):

1. Access-knowing, det å tilegne seg informasjon via digitale kilder
2. Manage, å kunne organisere digital informasjon
3. Integrate, å kunne integrere digital informasjon
4. Evaluate, å kunne evaluere digital informasjon
5. Create, å kunne skape digital informasjon

I rapporten ITU Monitor 2007 (Arnseth m. fl. 2007), understrekes det at man må søke å se og forstå digital kompetanse langs et kontinuum, en dynamisk beredskap som kan appliseres og benyttes i ulike situasjoner der en møter ulike utfordringer og oppgaver, og der disse består av en kombinasjon av både tekniske, kognitive og sosiale kunnskaper og ferdigheter (Arnseth m. fl. 2007:32-33). Ut av dette kan vi lese at digital kompetanse ikke bare handler om tekniske ferdigheter. Det er ikke utarbeidet noen en felles internasjonal forståelse av hva som ligger i begreper "digital kompetanse", men det pekes på tre ulike trender. En av disse er en snever definisjon knyttet til de grunnleggende ferdigheter innen IKT, som tekstbehandling, presentasjonsprogrammer, regneark og det å kunne søke effektivt på internett. Vi finne også en definisjon som er knyttet til de grunnleggende IKT-ferdigheter man trenger til det daglige bruk. Disse ferdighetene består av det som kalles en fjerde basisferdighet, som kan defineres som summen av grunnleggende ferdigheter i "datakortet". Datakortet har syv emner (ITU 2003:9):

1. Grunnleggende IT-forståelse
2. Bruk av datamaskin og operativsystem
3. Tekstbehandling
4. Regneark
5. Database

6. Presentasjon og tegneprogram

7. Internett og e-post

Den tredje retningen bygger på en utvidet forståelse av dannelsesbegrepet, der det rettes fokus mot en bredere digital dannelse og kompetanse. Dette viser en bredere forståelse av hele læringsprosessen, der ferdigheter, kompetanse og kunnskap er elementer som kombineres og benyttes for å skape en helhet (ITU 2003:8). Det er altså ikke nok å besitte tekniske ferdigheter, men man må også kunne nyttiggjøre seg eksisterende informasjon.

Ivar Frønes (2002:37) skiller mellom flere typer av brukerkompetanse. "Den digitale basiskompetansen" viser til den almenne basiskompetansen det forventes at man trenger for å kunne ta i bruk digitale verktøy. Alminnelige basiskunnskaper som det å kunne lese og skrive og det å ha evnen til å reflektere er viktige å inneha for at man skal kunne mestre å ta i bruk de digitale verktøyene, slik at i den digitale basiskompetansen foutsattes det at du har disse ferdighetene på plass. Det presiseres også at det er en fordel å beherske englesk på et nogenlunde anstandig nivå. "Spesialbrukerkompetanse" er kompetanse innenfor spesielle felter, der det for eksempel forventes at man behersker bruk av særegne programvarer innenfor et område, som for eksempel skolen. "Superbrukerkompetanse" viser til at man innehar svært høy kompetanse innenfor et avgrenset område. Man kan for eksempel opparbeide seg svært god kompetanse innenfor dataspill, om man er en aktiv og engasjert bruker. Det betyr ikke at man trenger inneha høy kompetanse på andre digitale områder. Når vi snakker om "digital relatert kompetanse", menes kompetanse som er drevet fram av digitaliseringsprosessen, og som da kan endre krav til annen yrkeskompetanse. Et godt eksempel på dette er lærere i skoleverket, som møter krav om å beherske digitale verktøy de ikke før har møtt, hverken når de tok sin utdanning eller de årene de har arbeidet som lærere. Denne måten å se brukerkompetanse på kan være med å gi et mer nyansert bilde av hva slags kompetanse den enkelte innehar, og på hvilke områder kompetansebehovet er størst.

Vi ser at det finnes mange beskrivelser av digital kompetanse og literacy, men trenden er at det legges mer og mer i begrepene både internasjonalt og i Norge, slik vi ser det blant annet hos Warschauer (2004), Servon (2002), (Arnseth m. fl. 2007), Barton & Hamilton (2000) og Frønes (2002). Teknisk grunnkompetanse, gode kommunikasjonsferdigheter og viten om hvor du finner

kunnskap og hvordan du tar den i bruk er alle viktige elementer når vi skal definere hva som ligger i begrepene. Når vi skal forstå digitale skiller må vi ta utgangspunkt i de nyere beskrivelsene av begrepet og det må skjeles til de ulike kompetansene.

2.3 Eldre og digital kompetanse

I Norge har 93% av befolkningen tilgang til internett i en eller annen form. Dette er målinger fra andre kvartal 2014, men taller er stabilt på 93% siden 2012 (SSB, Bruk av IKT i husholdningene, 2014, 2. kvartal). I aldersgruppen 67-79 år er 52% på nettet daglig i 2013 og dette er en økning fra 50% i 2012. Til sammenligning er det en økning fra 80% til 85% i befolkningen samlet, og i de aller fleste aldersgrupperingene øker bruken mer fra 2012 til 2013 enn den gjør i gruppa 67-79 (Vaage 2014). Vi kan ut fra dette se at det er stor forskjell på bruken av internett i befolkningen, da prosentandelen i gruppa 67-79 såvidt bikker 50, mens den for befolkningen totalt ligger på 85. 93% av de som har internettilgang i aldersgruppen 61-70 år er daglig eller ukentlig på internett via en pc eller mac, mens 53% går via et nettbrett. I aldersgruppen 71-80 år viser tallene at 88% benytter seg av en mac eller pc, og 39% et nettbrett.

De unge i dagens samfunn vokser opp med digitale verktøy som en naturlig del av sin hverdag, både privat og på skolen. Skoleverket setter som mål å lære elevene å mestre digitale verktøy ikke bare som et pedagogisk virkemiddel, men også for å øke deres digitale ferdigheter generelt, slik at de kan møte det nye digitale samfunnet mest mulig skodd for de oppgavene som møter dem (jf. Kunnskapsløftet 2006). De eldre er ikke oppvokst med disse digitale verktøyene, og opplæringen de har fått er mer eller mindre tilfeldig ut fra deres livssituasjon. Noen har møtt disse utfordringene på jobb, og fått eller selv tilegnet seg den nødvendige kunnskap for å løse arbeidsoppgavene. For noens vedkommende har dette gjort steget over i den digitale verden noe enklere, mens andre som ikke har hatt en arbeidssituasjon der slik kunnskap har vært nødvendig, kanskje har hatt en tyngre veg til kunnskap. Det er vanskelig å vite noe eksakt om dette, men de eldre har ikke fått noen generell statlig opplæringsplan, slik de yngre generasjonene fikk det gjennom Kunnskapsløftet. Deres tilegnelse av nødvendige kunnskaper og ferdigheter har derfor

vært mer tilfeldig. Noen har selv tatt initiativ til å lære seg nye ting via kurs, eller de har hatt tilgang på personer i sitt nettverk som har kunnet hjelpe dem.

Øyvind Nøhr har forsket på eldre og digital kompetanse. Nøhr, som arbeider ved HIL, Høgskolen i Lillehammer, har skrevet forskningsrapporten " De kompetente eldre" (2006). Han rettet i denne rapporten fokus mot eldre og IKT, og ville se på hvordan den eldre generasjonen forholder seg til dette tema. Rapporten bygger på en undersøkelse der 650 eldre har svart på en undersøkelse, og gir et mangfoldig bilde av hvordan eldre forholder seg til IKT. Blant annet mener Nøhr å kunne tilbakevise at eldre i utgangspunktet er skeptiske til IKT. Det at eldre i mindre grad enn yngre benytter seg av digitale verktøy og tjenester, trenger ikke komme av at de er skeptiske. Av 650 respondenter svarte bare 24 at de var direkte skeptiske til ny teknologi, automatiserte tjenester som for eksempel nettbank, mens bare 9 respondenter var skeptiske til å ta i bruk en pc. De forklarte at det var andre årsaker til at de var trege til å ta ny teknologi i bruk eller ikke tok det i bruk i det hele tatt. For manges vedkommende var det enklere å gjøre som en alltid hadde gjort.

Tallene fra forskningen til Nøhr (2006) viser at eldre i mindre grad enn yngre benytter seg av digitale verktøy, men svarene tegner et nyansert bilde av hvorfor forskjellene er der. De viktigste årsakene til at eldre tar i bruk internett er å lese aviser, benytte seg av nettbank og kommunisere via e-post. Mye tyder på at eldre er opptatt av nytteeffekt når de velger hva slags aktiviteter de vil bedrive på nettet og hvordan de vil benytte seg av de tilbudene og mulighetene som ligger der. Blant annet er eldre mer aktive enn gjennomsnittet av brukerne på mange av nyttetjenestene, slik som bestilling av reiser, bestilling av underholdningstjenster og bruk av nettbank (Halvorsrud et al. 2007). Eldre oppgir at de benytter seg av tjenester som forenkler deres hverdag, og de er i utgangspunktet lærevillige innefor de områdene der de selv ser at de kan ha nytte av å øke sin kompetanse. Utgangspunktet er best om de selv ser nytten og at de samtidig selv kan holde en hånd på rattet i opplæringsfasen (Nøhr 2006). Et viktig utgangspunkt for læring er motivasjon. Det er ikke slik at eldre ikke kan ta til seg ny læring, men læringsprosessen framstår som mer omstendelig og tar lengre tid (Ala-Mutka et al. 2008). Samtidig står eldre friere til selv å bestemme om de vil ta til seg ny kunnskap og hva de vil lære. Yngre opplever i større grad at dette er bestemt på forhånd gjennom læreplaner i skolen (jf. Kunnskapsløftet).

Selv om mange eldre ikke tar i bruk digitale verktøy og tjenester, eller er svært bevisste på å kun sette seg inn i og ta i bruk tjenester de ser de har nytte av og er motivert for å ta i bruk, betyr ikke dette at de opplever å være ekskludert fra et godt liv og fullverdig deltagelse i vårt moderne samfunn. Moderniseringsdepartementet uttrykte i 2005 i rapporten e-Norge 2009 "Det digitale spranget" en målsetning om at alle borgere skulle være på nett og benytte seg av offentlige digitale tjenester innen 2009. Vi er fremdeles langt unna å nå dette målet, og de eldres begrunnelse av hvorfor de ikke tar nye tjenester i bruk, tyder på at denne målsetningen er uoppnåelig. Mange av de eldre som ikke bruker digitale tjenester er ikke "information want nots", men de har tatt et bevisst valg og ønsker ikke å ta i bruk digital teknologi (Selwyn 2002). Det vil derfor fortsatt være behov for både analoge og digitale systemer, om alle skal ha tilgang til de samme tjenestene. Om alle statlige tjenester kun fantes digitalt, ville det virke ekskluderende på en rekke mennesker som av en eller annen årsak, og mer eller mindre frivillig ikke har tatt, eller vil eller evner ta tjenestene i bruk. Ivar Frønes (2002) beskriver det digitale skillet mellom yngre og eldre som et generasjonsskifte. Han mener dette skillet vil bli borte etterhvert som eldregruppa mer og mer vil bestå av mennesker som blant annet har fått kunnskap om digitalt verktøy på jobben, og er mer vant til å forholde seg til digitalt innhold. Nøhr (2006) påviser at mange eldre som har brukt IKT på jobben, velger å slutte å benytte seg av verktøyene når de pensjonerer seg. De velger å ha en digitalfri hverdag. Selv om eldres kompetanse innen IKT vil antas å øke, vil også tilbudet av tjenester øke, og brukerne vil måtte holde seg oppdatert (Solem & Hansen 2005), og dette vil kreve ytterligere innsats fra brukerne for å holde tritt med utviklingen. En del mennesker er også ekskludert fra de nye tjenestene av årsaker de ikke selv rår over. Markedskrefter, infrastruktur, diskriminering, politikk, kultur og innhold er faktorer som spiller inn og påvirker situasjonen til mange, slik at de ikke får mulighet til å delta fullt ut i informasjonssamfunnet (Servon 2002:8-11). Det er krevende å løse digitale skiller, og selv om vi i Norge er godt stilt, finnes det også her årsaker som gjør at mennesker ikke kan ta i bruk digital teknologi. Sosiale, kulturelle og økonomiske årsaker gjør at ikke alle grupper i samfunnet har lik tilgang til alle sider av det digitale samfunnet (Frønes 2002, Nøhr 2006).

2.4 Oppsummering

Vi vil i denne oppgaven søke å forstå hvordan eldre takler den digitale hverdagen. Via forskning har vi fått vite at eldre ikke er like aktive som andre grupper, og at årsakene til dette er sammensatte. Alle våre informanter har tilgang til pc hjemme, og mange av dem har også tilgang til nettbrett, smarttelefon eller begge deler. De har alle oppkobling til internett, og er alle aktive på nettet, selv om hyppighet og tidsforbruk varierer mye mellom informantene. Ingen av våre informanter passer derfor inn i den snevre definisjonen av digitale skiller, der skillet går mellom de som har tilgang til verktøy og tjenester, og de som ikke har det. Det mest fornuftige for oss vil derfor være å forholde oss til en utvidet definisjon av begrepet. Våre informaners opplevelse av den digitale hverdagen kan påvirkes av deres digitale kompetanse, literacy, og det er også viktig å se om det kan finnes sosiale faktorer som kan spille inn.

3. TEORI

Vi vil i denne delen presentere teorien vi mener er relevant i forhold til å kunne utføre en god analyse av våre informaners svar i intervjuene. Valget av teori vil kunne være avgjørende for hvordan vi vil lykkes med våre drøftinger og betraktninger i analysedelen i avhandlingen. Vi hører stadig påstander om at eldregenerasjonen ikke forholder seg til vår nye digitale hverdag, at de er lite interessert i nye teknologier og at villigheten til å adoptere disse teknologiene er lav. For å søke å finne svar på hvordan virkeligheten kan fortone seg for eldre i deres møte med den nye digitale verden, har det vært viktig for oss å søke etter teori som omhandler nettopp hvordan ny teknologi kan adopteres eller avvises. Everett Rogers har laget en modell som tar for seg de mange stadier av dette fenomenet. Han ser på mennesketyper, der han viser til at vi har forskjellige tilbøyeligheter til å ta til oss nye teknologier etter hvordan vi generelt forholder oss til nye ting og hvordan vi er som mennesker. Han belyser også gangen i prosessen, der han deler denne inn i forskjellige faser en kan kjenne igjen. Samtidig vil en kunne få se bredden i prosessen ved å skjele til visse karakteristiske trekk Rogers mener er relevante i en prosess som enten kan ende med implementering av ny teknologi, eller avvisning og et valg om å ikke ta teknologien i bruk (Rogers, 2003). Vi mener nettopp denne helheten gjør at Rogers teori er

meget relevant for vår avhandling. Vi mener også at modellen styrker seg om vi også samtidig ser til TAM. TAM er en forkortelse for The technology Acceptance Model, og om den ikke går like bredspektret til verks som Rogers utdyper og bekrefter den Rogers teori når det gjelder å se på suksessfaktorer for implementering av nye teknologi. En utvidet modell av TAM har blitt utviklet og brukt spesifikt til å se på hvordan mennesker har forholdt seg til nettbank og bruken av denne, noe som gjør den relevant for en del av det vi berører i vår avhandling. Vi har også tatt for oss teorier omkring rekkevidde og tilgjengelighet, da vi så at dette var relevante tilnærmingspunkter for å søke finne svar på våre spørsmål. At noe er tilgjengelig er ikke et absolutt begrep, men kan måles i hvor tilgjengelig det er og om tilgjengeligheten er god nok i forhold til våre informanternes krav. Likeså vil dette være avhengig av blant annet den tekniske rekkevidden og de muligheter og begrensninger som ligger her. Vi ser at disse teoriene belyser samme tema, og at de i noen grad overlapper og griper inn i hverandre. Vi mener at det styrker den enkelte teori, og gjør at de samlet er et godt verktøy for å kunne utføre en god analyse av empirien i analysedelen i vår avhandling.

3.1 Diffusjonsteori

Everett Rogers definerer diffusjon som; ”The prosess in which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system” (Rogers 2003:5). Ut fra dette kan diffusjonsteori beskrive og forsøke forklare en innovasjons spredning i samfunnet. Rogers beskriver innovasjon som en betegnelse for nye gjenstander, handlemåter eller ideer. Han presiserer også at det vil være store forskjeller for hva hvert enkelt individ vil oppfatte som innovasjon, fordi en innovasjon må oppfattes som ny for individet. Kunnskapen om innovasjonen mener Rogers spres og kommuniseres via sosiale kanaler gjennom personlig kommunikasjon eller gjennom massemedier. Rogers har skrevet ”Diffusion of innovations”, utgitt første gang i 1962, men der den siste utgaven kom i 2003. I den siste utgaven er blant annet spredningen av Internett behandlet med utgangspunkt i Rogers teorier. Det gjør at diffusjonsteorien er prøvd ut på mange forskjellige diffusjonsprosesser, og kan være et godt valg for å belyse våre informanternes bruk av digitale tjenester, slik vi vil gjøre det i vår analysedel.

3.1.1 Beslutningsprosessens fem faser

I tiden fra man for første gang får høre om en innovasjon til man beslutter at den skal tas i bruk, kan man sies å være i en beslutningsprosess. Rogers (2003:170) viser i sin teori til en prosess bestående av fem faser som vil variere mye i tid fra person til person. Noen vil bevege seg raskt gjennom fasene, mens andre vil bruke lang tid før de klarer bestemme seg for om de vil ta i bruk innovasjonen. Vi vil nå presentere de fem fasene slik de beskrives av Rogers.

”Knowledge” er den første fasen, der man på en eller annen måte får kunnskap om innovasjonen og hvordan den er ment å fungere. Hvorvidt et individ fanger opp denne kunnskapen vil avhenge av individets behov. Eksisterende behov kan gjøre at man blir motivert til å søke kunnskap om en eller flere innovasjoner for å dekke behovet, men kunnskap om en innovasjon kan også føre til nye behov. Fasen er derfor preget av både en passiv og aktiv tilnærming. Informasjonen om den nye innovasjonen trenger ikke bare tilflyte deg mer eller mindre tilfeldig, men du kan aktivt oppsøke denne informasjonen selv. Rogers presiserer at kunnskap om ny innovasjon ikke er ensbetydende med å ta den i bruk. I tilfeller der man ikke vurderer innovasjonen relevant nok til å dekke noen av sine egne behov, vil man neppe gå videre i prosessen. Hvorvidt våre informanter har opplevd at de har fått eller selv skaffet tilveie nok informasjon, og hva slags utslag dette har fått, søker vi å finne svar på i våre intervjuer.

”Persuasion”, som betyr påvirkning, er neste fase. I denne fasen vurderer man hva slags nytte innovasjonen vil ha for seg selv, altså nytteverdien. I denne fasen spiller holdninger og verdier en viktig rolle. Hva slags personlige konsekvenser får det for individet om innovasjonen tas i bruk? Hver enkelt vil vurdere hva slags fordeler og ulemper en bruk av innovasjonen vil gi. Kommunikasjon med andre som har tatt i bruk innovasjonen, eller også andre som står i samme situasjon som en selv, er viktig i denne fasen. Våre informanternes nettverk vil være av vesentlig betydning om teorien stemmer, og deres egen opplevelse av hva som gagnar dem selv best.

”Decision”, beslutning er fase nummer tre. I denne fasen beslutter individet hvorvidt en vil ta innovasjonen i bruk, eller om man vil forkaste den. Å ta en innovasjon i bruk betegnes av Rogers som en adoption, adopsjon, men den kan også forkastes eller avvises, ”Rejection” (Rogers 2003:177). Denne fasen preges ofte av utprøving, der man tester eller prøver ut innovasjonen. Om innovasjonen avvises etter utprøving og vurderinger kalles det en aktiv avvisning, mens avvisning uten i det hele tatt å ha vurdert å ta den i bruk eller prøvd den, kalles passiv avvisning (Rogers 2003:177). For vår analysedel vil det for eksempel være relevant å få svar fra våre informanter om de i det hele tatt har prøvd ut en innovasjon de har forkastet. Har våre informanter adoptert ny teknologisk innovasjon? Er logistikken på plass, slik at dette muliggjøres? Svarene på disse spørsmålene vil være med å komplettere bildet når vi skal analysere hva vi har funnet i empirien.

”Implementation”, iverksettelse kalles den fjerde fasen, som mye handler om å ta innovasjonen i bruk. Denne fasen følger som oftest raskt etter beslutningsfasen, om logistikken tillater det, og innovasjonen er tilgjengelig for bruk. Individet vil ofte preges av usikkerhet, selv om beslutningen er tatt. En ting er å lære om en ny innovasjon, noe annet er å ta den aktivt i bruk. Det er vanlig å innhente hjelp i denne fasen, for å få vite hvordan innovasjonen fungerer og hvordan man bruker den.

Fase fem kalles ”Confirmation”, bekreftelse. Individet vil ofte forsøke rettferdiggjøre sitt valg gjennom å få bekreftet at valget var korrekt, og dette gjøres gjennom å hente inn mer informasjon. Det kan føre til at en blir styrket i troen på at dette var en korrekt avgjørelse, men kan også føre til at man revurderer avgjørelsen man tok i fase tre, men allikevel fortsetter å bruke innovasjonen. Noen vil også etter denne revurderingen slutte å bruke innovasjonen, altså aktivt avvise den, og dette vil ofte være personer som kom sent i gang med adopsjonsprosessen.

Rogers’ (2003) inndeling av prosessen kan virke vel statisk og teoretisk, og det er ikke gitt at alle beslutningsprosesser følger nøyaktig disse fasene, og heller ikke at de systematisk beveger seg fra fasen en og i rett linje til fase fem. Rekkefølgen kan variere etter prosessens egenart. For

eksempel trenger ikke avgjørelsen om å adoptere eller avvise komme i fase tre. Denne avgjørelsen kan komme så fort man har fått kjennskap til innovasjonen. Likeså kan man ta i bruk et produkt og bestemme seg der og da for at dette produktet vil jeg ha. Det vil ikke alltid være mulig å påvise hvilken gang en innovasjonsprosess har hatt. Vi mener likevel at fasene virker å beskrive prosessen på en god måte og gir en god oversikt over hvilke faser vi ofte er innom i en slik prosess. Den kan derfor si noe om hvilke avgjørelser vi tar i løpet av prosessen.

Kompleksiteten i denne prosessen og den sterke personlige tilnærmingen, er årsaken til at vi mener at personlige intervjuer med en og en informant er den beste måten å få svar på våre spørsmål. Vi må forsøke å komme innunder huden på hver enkelt informant, for å finne årsaker til eventuell adopsjon eller avvisning av ny digital teknologi.

3.1.2 Idealtyper utfra villighet til adopsjon

Det er som vi skrev i forrige kapittel stor forskjell på hvor lang tid man bruker på en beslutningsprosess. Rogers (Rogers 2003:281pp) viser til fem idealtyper basert på hvor raskt man tar en ny innovasjon i bruk og hvilke holdninger man har til ny teknologi. Dette er en spennende del av hans teori, og under våre intervjuer med informantene søker vi å finne svar på hvor de kan plasseres i forhold til hva slags "typer" de er. Om dette er spennende er det også svært viktig å være forsiktig. Vi er ikke ute etter å kategorisere våre informanter som mennesker, men mer se etter spesifikke trekk som kan være relevante ut fra Rogers teori. Det stiller store krav til utformingen av våre spørsmål og hvordan vi bruker informasjonen vi samler inn. Vi vil her presentere disse fem idealtypene.

”Innovators”, innovatører, de som våger og tør. Her finner vi de personene som er dristige og tidlig ute med å ta i bruk nye innovasjoner. Personene preges ofte av å kunne tåle mye usikkerhet, og tar i bruk innovasjonen enda de ikke vet konsekvensene av det. De vet enda ikke hva slags framtidsutsikter innovasjonen har, og aksepterer også at innovasjonen kanskje fungerer heller dårlig i startfasen.

Personene i denne gruppen beskrives ofte som kosmopolitiske, som tilsier at de henter sin inspirasjon fra hele verden og er internasjonale i sitt tenkesett. Kun 2,5 % av oss tilhører denne gruppen.

”Early adopters”, tidlige adoptører, de respektable. Denne gruppen er ikke kosmopolitiske, men heller mer lokale. De er ofte viktige personer i det lokale miljø, og blir sett opp til. De ligger ikke for langt foran andre som vil ta ny innovasjon i bruk, og blir sett på som rollemodeller andre gjerne vil hente råd og inspirasjon hos. Ved å ta i bruk ny innovasjon godkjenner de, i kraft av å bli sett opp til, denne innovasjonen og gjør det tryggere for andre å gjøre det samme. Gruppen vil ikke flagge sin bruk av innovasjoner like mye som innovatørene, men være mer diskret.

Denne gruppen består av 13,5 % av befolkningen

”Early majority”, tidlig majoritet, de sindige. Mens individene i de to første gruppene må sies å være tidlig ute med å ta i bruk innovasjoner, plasserer denne gruppen seg midt i mellom de som tar innovasjoner tidlig i bruk, og de som tar innovasjoner i bruk sent. Personene i gruppa bruker god tid på å vurdere hvorvidt de vil ta i bruk ny innovasjon, og bruker lengre tid på hele beslutningsprosessen enn personer i de to første gruppene. Klarer en innovasjon få innpass og aksept i denne gruppen, vil det være avgjørende for innovasjonens positive suksess i befolkningen. Disse personene vil gjerne ta nye innovasjoner i bruk, bare de slipper å være de første. 34 % av befolkningen tilhører denne gruppen.

”Late majority”, sen majoritet, skeptikerne. Mennesker som tilhører denne gruppen ser på nyvinninger og innovasjoner med forsiktighet. De er skeptiske og venter i det lengste med å ta de i bruk, da de vil være helt sikre på at ting fungerer. Deres usikkerhet vil føre til at de er blant de siste i befolkningen som adopterer nye innovasjoner. De vil derfor også være utsatt for press fra omgivelsene, og ofte la seg lede av det. Økonomiske forhold kan ofte ligge til grunn for at de er sent ute. 34 % av oss tilhører denne skeptiker-gruppa.

”Laggards”, etternølerne, de tradisjonelle. Her snakker vi om de siste som adopterer nye innovasjoner. Deres verdier beskrives som tradisjonelle, og deres trygghet og referansepunkter ligger i fortiden. Beslutningsprosessen er lang, og individene er ofte svært mistenksomme mot alle endringer. Mange av dem står lenge i den første fasen, kunnskapsfasen, og de vil sjelden bevege seg mot en adopsjon før de er sikre på at innovasjonen er stabil, brukervennlig og kommer til å vare. Deres omgangskrets vil ofte bestå av nesten bare medlemmer i samme gruppe, og økonomi betyr ofte mye for adopsjon av ny innovasjon. De trenger ikke ha svak økonomi, men er mindre villige til å bruke penger, og er forsiktige. De vil ikke sløse bort penger på noe de ikke er helt sikre på vil vedvare eller være til god nytte. Vi nevnte tidligere at noen forkastet ny innovasjon i bekreftelsesfasen selv etter at de hadde tatt den i bruk. Dette er ofte individer i denne gruppen som oppdager at innovasjonen ikke svarte til forventningene, eller de opplever at de kom for sent i gang til å lykkes anvende innovasjonen. De kan også føle at innovasjonen har utviklet seg så raskt at de ikke klarer hente det opp igjen. 16 % av oss tilhører denne gruppen.

Det er ikke nødvendigvis slik at det er hensiktsmessig å plassere alle i en av disse gruppene. Rogers har ikke definert klare grenser mellom de ulike typene, og de er ikke absolutte. De fungerer dog som en overordnet måte å dele inn personer i forhold til hvordan disse forholder seg til innovasjoner. De gir et bilde på hvordan en innovasjon sprer seg i befolkningen. Skal vi få ytterligere svar bør vi kikke bak kulissene og gå dypere til verks. Hvorfor reagerer disse menneskene slik de gjør? Hvorfor er noen negative til innovasjoner? Mange faktorer kan påvirke holdningene til det å ta til seg innovasjon, slik som den økonomiske situasjonen til den enkelte. Andre faktorer som vil kunne ha betydning er hvor lett tilgjengelig innovasjonen er og rekkevidden av en innovasjon. Dette er faktorer som bør ses i sammenheng, og vi vil derfor se nærmere på disse begrepene betydning senere i denne teoridelen.

Internett og digitale hjelpemidler blir sett på som moderne innovasjoner, og intet tyder på at utviklingen stopper, snarere tvert imot. I en slik sammenheng kan det fort dannes et inntrykk av at de som raskt implementerer nye innovasjoner alltid er de vellykkede og positive blant oss. Dette forsterkes ved Rogers formuleringer av et sett generaliseringer han har basert på sosioøkonomiske trekk, kommunikasjonsferdigheter og personlige egenskaper med bakgrunn i idealtypene (Rogers, 2003:287). Rogers viser til at “innovatørene” og “de tidlige adoptørene” har

mer empati, høyere utdanning, høyere intelligens, høyere sosial status, fremstår som mer kosmopolitiske, har større sosialt nettverk og er bedre til å tilpasse seg endringer enn de “senere adoptørene” og “etternølerne”. Dette er en unyansert fremstilling, og vil ikke alltid stemme med virkeligheten. En må se disse inndelingene som generelle og at trekkene er gjeldende for alle typer innovasjoner. Et eksempel på at diffusjon ikke nødvendigvis er positivt kan være spredningen av negative holdninger rundt facisme og radikal islam, der “etternølerne” kan vise seg å være de mest kunnskapsrike.

Det vil være nødvendig å nyansere bildet. I disse betraktningene skiller ikke Rogers på alder, men på egenskaper og forhold som vil gjelde oss alle i varierende grad uansett alder. Variasjonene Rogers beskriver gjelder for alle mennesker. Teorien vil derfor, etter vår mening, være relevant for å belyse hvordan eldre tar til seg innovasjon.

I Rogers fremstilling av idealtypene vektlegges at individet selv tar avgjørelsen i adopsjonsprosessen, men de sosioøkonomiske sidene til brukerne vil kunne ha betydning for resultatet. Brukernes situasjon og muligheter vil derfor ha betydning for hvordan de vil møte en innovasjon. Det kan være nødvendig å ha et ekstra blikk på intervjusituasjonen og komme i en posisjon som gjør informanten opptatt av å fortelle om sin personlige situasjon og hvilke muligheter han eller hun har hatt. Relevante svar i empirien vil øke mulighetene til å utføre en god analyse.

Det kan også være et poeng å se på innovasjonens karakter og særtrekk. Sider ved innovasjonen kan være avgjørende for manglende eller sen innovasjon.

3.1.3 Karakteristiske trekk ved en innovasjon

Karakteristiske trekk og egenskaper ved en innovasjon er med å påvirke hvor lang tid adopsjonsprosessen vil ta. Ser en nærmere på disse egenskapene kan man få bedre oversikt og forståelse for den enkelte brukers adopsjonsprosess. Rogers (2003:15pp) bruker fem betegnelser for å vise til trekk ved en innovasjon som påvirker prosessen under adopsjonen.

”Relative advantage”, relativ fordel betegner om en innovasjon oppfattes som bedre enn det den er ment å erstatte. Gir den høyere status, økonomiske fordeler eller oppleves den som bedre eller enklere å bruke? Her betyr ikke objektiviteten mye, men heller hvorvidt adoptøren rent subjektivt ser innovasjonen som noe positivt for seg selv. Jo mer positivt brukerens syn er på dette, dess enklere og raskere går adopsjonen. Om våre informanter for eksempel mener at det ikke gagnar dem å erstatte menneskelig kontakt med sosial aktivitet på nett eller pr pc, brett eller telefon, vil de i følge dette neppe ta disse nye teknologiene i bruk. Det blir derfor viktig å få svar på nettopp dette i intervjuene, om vi skal få utført en relevant analyse av empirien opp mot teorien.

”Compatibility”, kompatibilitet handler om i hvor stor grad innovasjonen oppleves å være kompatibel med gjeldende verdier, holdninger og behov hos brukeren. En innovasjon som i stor grad er kompatibel, vil raskere adopteres enn en innovasjon som er lite kompatibel.

”Complexity”, kompleksitet, sier noe om hvor vanskelig en innovasjon er å forstå og hvor vanskelig den er å bruke. Opplever brukeren at innovasjonen er lett å forstå og enkel å ta i bruk, vil den adopteres raskere enn en innovasjon som oppleves vanskelig og komplisert.

”Trialability”, testbarhet, handler om hvorvidt brukeren har mulighet til å prøve ut innovasjonen før den adopteres. Om den kan testes ut i bruk i en kortere periode er det større mulighet for at den vil adopteres, enn om den ikke er tilgjengelig for utprøving. Ved at brukeren opplever økt grad av trygghet, fjernes en av de viktigste hindre for adopsjon av innovasjoner, usikkerhet i forhold til innovasjonen. Slik utprøving vil være lettere om informanten har tilgang til nyvinningene gjennom sitt nettverk, venner og familie. Har våre informanter det?

”Observability”, observerbarhet, viser til om resultatet av en innovasjon er synlig for andre potensielle adoptører. En person som selv har tilgang til informasjon om en innovasjons suksess, eller kan se den i bruk, vil lettere kunne adoptere innovasjonen. Informanten kan påvirkes av hva

personer i nettverket har av erfaringer, og dette er vesentlig å få avklart i intervjurunden med informantene.

Innovasjoner som av brukeren sees som på som å ha store relative fordeler, være kompatible, kan prøves ut, er synlige, observerbare og ikke komplekse vil adopteres raskere enn andre innovasjoner (Rogers 2003:16). Spesielt viktig er det at innovasjonen oppleves som kompatibel og at den har store relative fordeler for brukeren. Rogers teorier gir et sammensatt bilde av innovasjonsprosesser. Ser man innovasjonens egenskaper i sammenheng med selve prosessen og idealtypene han presenterer, vil man kunne få et tydelig bilde av hvordan en innovasjon blir sett på og graden av suksess når det gjelder akseptering av innovasjonen.

3.2 Andre forhold som påvirker en adopsjonsprosess

Vi har nå forsøkt å definere noen av Rogers' (2003) kategoriseringer for å forsøke belyse hvilke faktorer som er tilstede i en diffusjonsprosess. De sosioøkonomiske sidene er ikke beskrevet som avgjørende hos Rogers, men han generaliserer et skille mellom “innovatørene” og “ettertølerne”, som vi påpekte kan virke noe enkel i sin fremstilling. Dutton, Rogers & Jun (1987), tar for seg hvordan sosialøkonomisk status kan være avgjørende for hvordan adopsjonsprosessen påvirkes i en studie av bruk av pc i hjemmene i USA. De trekker frem mange personlige faktorer og viser hvordan disse kan være en medvirkende faktor i å påvirke adopsjonsprosessen. Dutton et al. (1987) viser til hvordan faktorer som sosiale nettverk, lønn og yrke, utdanning, kjønn og alder og personlige egenskaper som verdier, holdninger og vaner kan påvirke prosessen. De berører også tekniske trekk som hardware og software, og mener at disse må trekkes inn.

Dutton et al. (1987), hevder at utdanning er en avgjørende faktor og dette finner vi igjen i Rogers (2003), der han generaliserer ved å vise til at “innovatørene” og “de tidlige adoptørene” ser ut til å ha lengre og høyere utdanning enn “de sene adoptørene”. En kan derfor si at utdanning kan sies å være en viktig forklaringsfaktor når en skal påvise hvorfor noen tar i bruk innovasjoner tidligere enn andre. Vi vil derfor avklare våre informanternes ståsted når det gjelder

utdanning, og søke lete etter om dette har hatt noen betydning for deres eventuelle adopsjon av ny teknologi i våre analyser.

Dutton, Sweet & Rogers (1989) viser til flere forskjellige tolkningsmåter for å forklare hvordan det sosioøkonomiske aspektet påvirker en diffusjonsprosess. Vi kommer ikke til å gå videre inn på disse aspektene i denne studien, men Dutton et al. (1989) viser til at forholdet mellom utdanning, yrke og inntektsnivå og hvordan disse påvirker en diffusjonsprosess varierer på tvers av forskningsprosjekter. Det er derfor vanskelig å si at de har en bestemt påvirkning, men det er også vanskelig å hevde at de ikke har betydning. En kan altså ikke se bort fra at faktorene påvirker slike prosesser. Det vil også være viktig å ha fokus på at påvirkningsgraden kan variere ut fra hvor man er i prosessen. I startfasen er innovasjoner ofte dyre, mens økt spredning gir masseproduksjon og lavere priser. Økonomi vil derfor etterhvert ikke bety like mye som i de tidlige faser av prosessen. Innovatørenes sosioøkonomiske status og situasjon vil dermed påvirke innovasjonen i stadig mindre grad etterhvert som prosessen skrider frem.

Om en ser nærmere på informantenes sosioøkonomiske bakgrunn, vil en være bedre skikket til å forstå de individuelle prosessene av innovasjonen. Det blir enklere å forstå de faktorer som har påvirket beslutningsprosessen. Det vil likevel ikke, utfra det vi nå har drøftet, være hensiktsmessig å basere en analyse kun på de sosioøkonomiske forhold. Derfor mener vi det er viktig å se på flere teorier for å få et mest mulig komplett verktøy vi kan benytte i vår analysedel i avhandlingen.

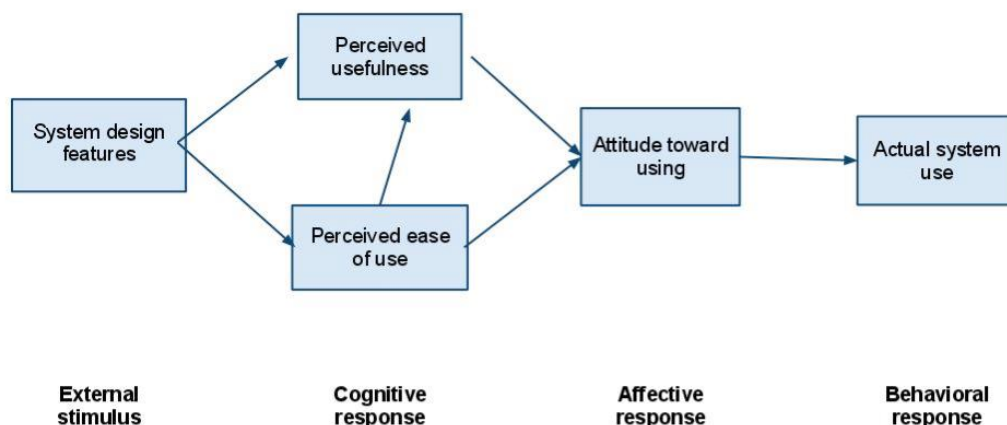
3.3 The Technology Acceptance Model (TAM)

Denne modellen ble utviklet av Fred D. Davis i 1989, med utgangspunkt i modellen TRA, Theory of Action Reasoned som ble lansert av Fishbein og Ajzen i 1975 (Venkatesh et al. 2003). TAR tok utgangspunkt i en forståelse av at menneskets intensjoner om å ta i bruk nyvinninger er viktig for graden av adopsjon, og at holdninger og subjektive normer til det nye vil påvirke intensjonen om å ta det i bruk (Fishbein og Ajzen 1975).

Davis (1989) utviklet denne modellen når han lanserte TAM som en modell for å forklare hvordan brukerne aksepterer og bruker ny teknologi. Den bygget på en allsidig og variert

bakgrunn av områder, som blant annet spredning av innovasjoner, markedsføring, interaksjonen mellom menneske og pc og effekten av egen påvirkning. I følge Davis (1989) eksisterte det en slående likhet mellom svært mange av de forskjellige modellene som har til hensikt å vise til brukernes aksept av nye teknologier, og det var brukernes holdninger til teknologien, i hvilken grad brukerne opplevde teknologien som nyttig og samtidig hvor lett det var å ta den i bruk. Modellen legger derfor sterk vekt på å kunne måle perceived usefulness (PU) og perceived ease of use (PE). Perceived usefulness beskrives som *“the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance”*, altså i hvilken grad brukeren opplever en nytteverdi, mens perceived ease of use går på hvor enkel teknologien oppleves i bruk, *“the degree to which a person believes that using a particular system would be free from effort”* (Davis, 1989 s. 320). Disse to faktorene vil sammen med brukerens holdninger til å ta teknologien i bruk, styre den faktiske bruken av den nye teknologien.

TAM er brukt på mange forskjellige områder, men hos Davis (1993) brukes modellen i forbindelse med innføring av ny teknologi i bedrifter og arbeidslivet generelt. Vi ser at modellen under viser at holdninger til den nye teknologien i stor grad styrer hvorvidt og i hvilken grad vi tar den i bruk. Det vil derfor være et poeng for utviklere å vite noe om hva slags holdninger folk har til det de skal utvikle eller forbedre, slik at de kan tilpasse dette til forventningene. Likeledes har vi sett at brukerens opplevelse av det nye i stor grad vil styre hvor mye energi en vil legge i å implementere den nye teknologien. Oppleves den som vanskelig å bruke, er sjansen for at den blir tatt i bruk liten. Om brukeren opplever at terskelen for å ta den i bruk er lav, og at den har stor nytteverdi for vedkommende, øker sjansen dramatisk for at brukeren setter av tid og prioriterer å sette seg inn i bruken slik at han/hun behersker den. Dette illustreres i figur 3.1.



Figur 3.1 Technology acceptance model (Davis 1993:476)

3.3.1 En videreutviklet bruk bruk av TAM

TAM er mye brukt i forbindelse med innføring av ny teknologi og nye systemer på arbeidsplasser. Mange har videreutviklet og/eller tilpasset TAM til andre bruksområder, og felles for disse er at de forsøker forklare brukernes aksept av ny teknologi og nye systemer.

Utgangspunktet for slike aksepteringsmodeller bygger på resultater av forskning innen områder som sosiologi, psykologi og informasjonsteknologi, der hensikten har vært å kunne se hvorfor og på hvilken måte ny teknologi er blitt akseptert og tatt i bruk.

En av de tilpassede modellene som tar utgangspunkt i TAM relaterer seg til å forstå brukernes akseptering av nettbank, og er derfor relevant i forhold til vår studie. Den spør seg hvorfor og hvordan de tas i bruk (Pikkarainen, Pikkarainen, Karajuluoto & Pahnla 2004). Forskerne har i realiteten utvidet TAM til å omfatte seks faktorer de mener påvirker brukernes aksept av nettbank. Disse faktorene står ikke etter vår mening i kontrast til Rogers teori, men utfyller den. Vi mener derfor at vi på en bedre måte kan gjøre en god analyse av empirien om vi trekker inn TAM.

Felles for denne modellen og TAM er at begge vektlegger hvorvidt brukeren opplever nytteverdi (PU) og brukervennlighet, at det nye er lett å bruke (PE). Disse punktene anser Pikkarainen et al. (2004) å være essensielle for hvordan folks holdninger kan påvirkes i forhold til å ta i bruk nettbanktjenester. Videre setter de fokus på det de beskriver som "perceived enjoyment", eller gleden ved teknologien. Sjansen for at brukeren tar teknologien i bruk, øker kraftig om brukeren opplever glede ved selve utprøvingen og blir nysgjerrig på teknologien. Det at selve bruken av teknologien gir en glede i seg selv, øker sjansen for at brukeren blir en jevnlig konsument av teknologien (Davis et al. 1992). Pikkarainen et al. (2004) trekker også inn hvor mye informasjon brukeren sitter med om bruken av nettbank. Dess mer informasjon brukeren har, dess større er sjansen for at brukeren tar teknologien i bruk. I en studie utført i Australia bekreftes dette funnet. Studien viste at så lenge en bruker ikke kjente til de mulighetene en slik teknologi ga og visste lite om fordeler og ulemper, tok brukeren i liten grad den nye teknologien i bruk. Mange har en innebygd aversjon, redsel og usikkerhet i forhold til det ukjente, og tar derfor ikke sjansen (Sathye 1999). Det er interessant å se dette punktet i sammenheng med punktet om kunnskapsfasen i Roger's (2003) modell, der det vises til at økt viten og kunnskap også gir økte muligheter for implementering. Det femte punktet til Pikkarainen et al. (2004) handler om sikkerhet og fortrolighet. Om brukeren opplever nettbanken som sikker og føler seg trygg på at kundeinformasjon behandles på en fortrolig måte, vil dette øke mulighetene for at brukeren benytter tjenestene. I sin studie i Australia fant Sathye (1999) at om banken evnet å gi brukeren en følelse av trygghet i forhold til selve bruken av tjenesten og klarte formidle til brukeren at all informasjon om kundens personalia og portefølje ble behandlet på en trygg og sikker måte, hadde dette signifikante positive utslag for brukeraksepteringen. Den sjette og siste faktoren hos Pikkarainen et al. (2004) er kvaliteten på internettilgangen brukeren har tilgang til. I sin studie finner Sathye (1999) at en stabil tilgang til nettet er en forutsetning for at brukeren kan benytte seg av nettbank. Pikkarainen et al. (2004) mener dog at internettilgangen er blitt såpass god for de aller fleste, at dette ikke er en avgjørende faktor for hvorvidt brukeren tar i bruk tjenestene. I dag er det stor forskjell på hva slags type, hastighet og stabilitet de forskjellige tjenestetilbyderne kan tilby sine kunder. Vi vet også at bruken av elektroniske dupperingser øker, og at mange ser film og har nettvaner som krever stor båndbredde. Dette kan gjøre noe med de forventninger vi har til hastighet og stabilitet på nettet. Vi vet også, som vi skrev i kapitlet om den digitale utvikling, at de tekniske løsningene rundt blant annet sikkerheten i blant annet nettbank krever

større båndbredde og et mer stabilt nett i forhold til de tidligere utgavene av nettbanken. Vi synes derfor det er interessant å se på hvordan våre informanter forholder seg til dette, og hvordan de opplever at kvaliteten på nettet påvirker deres bruk av nettbank og andre digitale tjenester. Våre informanters svar på dette spørsmålet i intervjuene, vil være viktige for å kunne belyse empirien på en tilfredsstillende måte.

3.4 Tilgjengelighet og rekkevidde

For å komplettere teorien rundt hva som påvirker en innovasjonsprosess og hvordan nye teknologier tas i bruk og spres, mener vi det kan være på sin plass å se på begrepene rekkevidde og tilgjengelighet. Begrepet tilgjengelighet kan defineres som noe som går an å nå eller også noe som man har tilgang til (Malmström, 1988 i Reneland, Mads 2004). I en studie omkring tilgjengelighet i svenske byer, kalt GIS-prosjektet, ledet av Mats Reneland, presiserer forfatteren at det er en forskjell på tilgjengelig og tilgjengelighet, da det siste begrepet forutsetter at en sammenligner med noe. Tilgjengelighet kan måles på graden av tilgjengelighet. Regjeringen har et uttrykt mål om bredbånd og internettilknytning. Disse målene inneholder ikke bare et ønske om at alle skal ha tilgang til internett, men setter også krav til kvalitet og hastighet på bredbåndet (Regjeringen, 2014). Det skal altså være tilgjengelig, men tilgjengeligheten skal også oppfylle visse standardiserte minstekrav. Det interessante for oss i denne studien er å se om internetttilgangen til våre informanter tilfredsstiller de krav de eldre selv setter for at denne skal føles tilstrekkelig. Vi vet den er tilgjengelig, men vet mindre om hvorvidt tilgjengeligheten er god nok, og av en slik kvalitet at den ikke er til hinder for at kandidatene tar i bruk nye teknologier, som for eksempel nettbank.

Under et oppdrag utført av Torsten Davidson i Boverket i 1998, der han fikk i oppdrag å se på begrepet tilgjengelighet sammen med svenske trafikkforskere påpeker han at det svenske Boverket, som blant annet har som oppdrag å arbeide for et tilgjengelig samfunn bruker et begrep de kaller samfunnstilgjengelighet (SOU 1997:35). Begrepet er satt sammen av mange elementer av tilgjengelighet, og er ment å gi et helhetlig bilde av hva som påvirker tilgjengeligheten til samfunnet rundt oss (Davidson 1998). Der vektlegges fysisk tilgjengelighet, som betyr at uklare anvisninger eller fysiske hindre hindrer graden av tilgjengelighet. Psykisk

tilgjengelighet handler om hvorvidt brukeren forstår oppfatter og dernest tør anvende, mens sosial tilgjengelighet handler om å ha venner, delta i kulturlivet og kunne komme seg på jobb. Organisatorisk tilgjengelighet defineres som å ha tilgang til reisemuligheter og informasjon om mulighetene, mens økonomisk tilgjengelighet går på om brukeren har økonomi til å anvende offentlig eller privat kommunikasjon. Flere av disse punktene vil være relevante for å måle tilgjengeligheten på tekniske nyvinninger eller også internett som sådan.

Hvorvidt innovasjonen er fysisk tilgjengelig, kan være elementært for adopsjonen. Mange bestemmer seg for å benytte en innovasjon etter et positivt møte med bruken av den, slik vi også så det under Rogers (2003) karakteristiske trekk der "Trialability", testbarhet eller det å fysisk prøve ut produktet ofte kunne føre til adopsjon. Om en ser på banktjenester er disse fysisk tilgjengelige på et bestemt sted til bestemte tider og dager, mens nettbank i utgangspunktet alltid er fysisk tilgjengelig. Vi ser også at deres punkt om psykisk tilgjengelighet har relevans for adopsjon av tekniske innovasjoner. Det å forstå hvordan innovasjonen brukes og å se fordelene av å bruke den, vil føre til mindre angst for det ukjente og øke mulighetene for at du adopterer innovasjonen, slik også Rogers (2003) påpeker i sin beskrivelse av karakteristiske trekk under "Complexity", kompleksitet. Opplever brukeren at innovasjonen er lett å forstå og enkel å ta i bruk, vil den adopteres raskere enn en innovasjon som oppleves vanskelig og komplisert. Det hjelper derfor lite at en nettbanktjeneste alltid er tilgjengelig om den ikke oppleves brukervennlig og er lett å ta i bruk. Det siste punktet om økonomi er også relevant. Hvorvidt brukeren tar seg råd til å ta i bruk en innovasjon vil være avhengig av personlige prioriteringer, men også av brukerens økonomiske situasjon.

Ut fra dette ser vi at tilgjengelighet har et sterkt innslag av personlige preferanser. Opplevelsen den enkelte har av tilgjengeligheten er potensialet for interaksjonen (Handy, 1995). Begrepet tilgjengelighet kan også være knyttet til at individene selv skal bestemme innholdet i begrepet og vurderingene rundt det. *"In other words, a practical definition of accessibility must come from the residents themselves, rather than from researchers, and reflect those elements that matter most to residents"* (Handy&Niemeier 1997, s. 1176). Om en setter dette i sammenheng med Rogers (2003) teorier, ser en at individets egenart spiller en stor rolle både når det gjelder karakteristikkene av trekkene ved en innovasjon og ikke minst i hans beskrivelser av idealtypene. Det virker ut fra dette logisk at også opplevelsen av tilgjengelighet vil være sterkt

individuelt betinget, og dermed også påvirke adopsjonsprosessen. Individets egenart mener vi at vi best kan belyse i et kvalitativt og personlig intervju, da vi kan stille oppfølgingsspørsmål underveis for å få besvart disse spørsmålene best mulig. Vi må lykkes i å få frem våre informanternes egenart, om vi skal kunne knytte denne teorien opp mot empirien i analysedelen av avhandlingen.

Selv om de personlige preferansene virker å stå sterkt i adopsjonsprosessen, betyr ikke det at andre faktorer ikke er viktige. Ingo Fuhrmann (2005) har gjort en studie på oppgaveinformanternes tilgjengelighet. Utgangspunktet var å se på betydningen av sosiale nettverk, som er betinget av "menschligt räckhåll" og "teknisk räckvidd". Det at noe er under räckhåll, tilsier at det kan nås, at det er tilgjengelig. Når vi snakker om sosiale nettverk og kontakten mellom mennesker, vil det å nå ut med et budskap betinge at medlemmene har samme referanseramme, slik at de er i stand til å forstå budskapet. Referanserammen kan sees som den rammen som omkranser vår bakgrunn. Muligheten til å kommunisere med støtte i felles referanserammer er det vi kan kalle "menschligt räckhåll" (Törnquist 1996). At noe ligger innen "räckhåll" for en person betyr ikke bare at det kan nås i ren fysisk forstand. Det har også en økonomisk, kunnskapsmessig, og emosjonell dimensjon. Hver enkelt av oss er i våre liv omhyllet et "räckhållsrymd" som er individuelt varierende hva gjelder utstrekning, bakgrunn og framtid. Hva rommet inneholder vil være avhengig av hver enkelts kapasitet og historie, men også påvirkes av hva våre omgivelser tilbyr av ressurser vi kan ta av og mottagere å gi til (Hägerstrand, T i Törnquist, G 1998b, s. 150). Vi ser likhetstrekk med Davidsen (1998) som beskrev at tilgjengelighet hadde en fysisk, psykisk, organisatorisk og økonomisk side, som kan påvirke vår "räckhållsrymd". Våre omgivelser og nettverk vil altså kunne sies å påvirke våre valg og muligheter. Et nett er flere sammenvevde lenker som møtes i nettets knutepunkter og er forankret i omgivelsene. I ett sosialt nett kan vi si at de menneskelige forbindelsene og relasjonene erstatter lenkene (Törnquist, G. 1996, s. 20) og dermed er menneskene knutepunktene i nettet, og omgivelsene de er forankret i er deres bakgrunn. Om vi ser på den moderne verden og utviklingen av internett, virker det sannsynlig at vårt "räckhållsrymd" påvirkes av de muligheter og begrensninger som ligger i den tekniske rekkevidden. Den tekniske rekkevidden er kraftig påvirket av den teknologiske utvikling. Gjennom internett blir den tekniske rekkevidden nesten uendelig, og kan i utgangspunktet overbygge den fysiske avstanden mellom alle individer. Det er ikke gitt at framveksten av teknologiske hjelpemidler og nyvinninger og nettes muligheter til å pleie sosiale forbindelser og

styrke nettverk, trenger å være ensbetydende med økt tilgjengelighet. I undersøkelsen fant Ingo Fuhrmann (2005) at de nye hjelpemidlene tvert imot kunne gi mer begrenset teknisk rekkevidde. Om du sender en person en mail, kan vedkommende bevisst velge å ikke svare på denne. Personen begrenser sin tilgjengelighet gjennom bevisst bruk av tekniske nyvinninger. Han valgte derfor bort bruken av mail, da mailer som ikke ligger i en persons "mänskliga räckhåll", har større sjans for å forbli ubesvart. Vi er spente på om noen av våre informanter gjør slike bevisste valg, og hva slags utslag det eventuelt gir for deres situasjon og deres forhold til ny teknologi. Får det utslag når det gjelder hvorvidt informanten tar teknologien i bruk? Vil det styre hvordan informanten bruker teknologien? Vi vil søke å finne svar på dette i intervjuene. Om vi lykkes med dette, vil belyses i analysedelen i avhandlingen.

Sosiale nettverk er som vi har sett viktige for å åpne dører. Å være medlem av et sosialt nettverk betyr at du er innenfor nettverksmedlemmenes "mänskliga räckhåll", og du vil dermed i stor grad øke dine muligheter for tilgang til de ressurser nettverksmedlemmene besitter (Fuhrmann 2005). Den tekniske rekkevidden forbedres ikke nødvendigvis av teknologiske hjelpemidler. En person som ikke er i ditt eget nettverk fra før, vil kunne velge å bruke de teknologiske nyvinningene til nettopp å gjøre seg mindre tilgjengelig enn vedkommende ville vært ved direkte fysisk kontakt. Dette kan være vesentlig for eldre menneskers muligheter til å adoptere tekniske nyvinninger. I deres "mänskliga räckhåll" finnes kanskje ikke så mange med mye kjennskap til den teknologiske utvikling, og mulighetene til å få hjelp eller også bli påvirket til selv å være aktiv med nye oppfinnelser, kan påvirkes i negativ retning. Hva er situasjonen for våre informanter? Har de et nettverk som brukes aktivt eller på en eller annen måte påvirker i forhold til i hvilken grad våre informanter implementerer ny teknologi?

4. METODE

I dette kapittelet gjør vi rede for metodiske tilnærminger vi har valgt i denne avhandlingen, og forsøker å begrunne valgene ut fra oppgavens egenart. Vi tar for oss bruk av kvalitative metoder med utgangspunkt i hermeneutisk vitenskapsteori. Vi vil gjøre rede for hvorfor oppgaven kan klassifiseres som et kasusstudie, og begrunne hvorfor vi valgte en kvalitativ tilnærming, det kvalitative forskningsintervju som metode. Prosessen fra utvelgelsen av informanter, gjennomføringen av intervjuene og tilnærmingen til analysemetoden vil også bli beskrevet. Vi vil til slutt reflektere rundt avhandlingens reliabilitet og validitet, og forskningsetiske utfordringer knyttet til det å skrive denne avhandlingen.

4.1 Valg av metode

Vårt formål med analysen er å forstå hvordan noen eldre takler den digitale hverdagen. For på best mulig måte å finne svar på dette har vi gjort noen metodiske valg og foretatt noen avgrensninger. Det har vært viktig for oss å velge en metode vi mener kan belyse vårt spørsmål på en faglig god måte og gi oss gode og verdifulle data. Vi har i vår problemstilling stilt spørsmålet om hvordan noen eldre brukere takler den digitale hverdagen. Det er viktig at valg av metode gjøres ut fra hva man ønsker å finne svar på, så for oss virker det fornuftig å bruke disse "noen" som informanter.

Det ligger en forskjell i hva slags egenskaper datamaterialet har ut fra hvordan de er samlet inn. Vi snakker her om både harde og myke data. En forenklet beskrivelse av harde data er at disse lar seg registrere ved hjelp av tall. Et eksempel på myke data vil kunne være notater fra intervjuer, og slike data blir betegnet som tekst (Johannessen et al. 2010: 37). Kvalitativ metode gir en god tilnærming til å se det enkelte menneske og komme tett innpå fenomenet en ønsker belyst. Vi har ut fra vår problemstilling, som er begrenset til å se på noen brukeres forhold til den digitale verden, valgt å bruke det kvalitative forskningsintervju som metode. Vi begrunner dette

med at vår problemstilling søker etter det vi tidligere definerte som myke data, data i form av tekst. Vi ønsker å forstå hvordan eldre takler den digitale hverdagen.

4.2 Vitenskapsteoretiske perspektiver

Fenomenologien oppstod på starten av 1900-tallet i Tyskland. Den var en filosofisk retning som framførte kritikk mot den da eksisterende moderne naturvitenskapen. Det ble pekt på at den moderne naturvitenskapen var virkelighetsfjern, at den hadde flyttet seg for langt vekk fra det som skjedde i det daglige. Det ble også pekt på at almuen, det vanlige menneske ikke ble sett og at deres meninger ikke ble hørt og tatt hensyn til. "Zu den Sachen selbst", eller "gå til saken selv", var deres parole. De var opptatt av at fokus måtte rettes mot sannheten og virkeligheten. Fokus skal være på det som er erfart, det som er synlig. Et fenomenologisk utgangspunkt vil derfor innebære at det er viktig å beskrive det erfarte så godt det lar seg gjøre, for å kunne få et godt bilde av informantens situasjon.

Hvordan skal så et fenomen belyses? Barbara Gentikow tok utgangspunkt i at såkalte tykke, detaljerte, tette og rike beskrivelser best kunne gjøre dette. Hun tok utgangspunkt i Clifford Geertz (1973) og hans begrep "thick description", eller "tykke beskrivelser", der Clifford beskrev hvordan man bør beskrive et fenomen.

Beskrivelsen er tykk når man vil få frem motsetningene til et heller tynt materiale, og den er tett når den beskriver fenomenet med dens interne relasjoner og strukturer, i form av et nett av betydninger. Videre er beskrivelsen detaljert fordi den vektlegger nyanser og fasetter mer enn generelle utsagn, og ikke minst er den rik fordi den kan være både detaljert og inneholde interessante data som oppfordrer til ulike tolkninger (Gentikow 2005:28).

En slik beskrivelse av et fenomen kan være med å synliggjøre dets ulike former, relasjoner og vise hva slags betydningspotensial fenomenet har. Man kan gjennom tykke beskrivelser kunne få fram nye aspekter som for forskeren kunne være vanskelig å forutsi. Det vil kunne ha avgjørende betydning i forskningen. Vår forskning skjer på et felt vi selv er trygge på og kan mye om, og det er da viktig at ikke det gjør at vi overser andre meninger eller oppfatninger enn de vi selv har. Vi må få fram informantenes meninger så differensiert som mulig, og gjennom tykke beskrivelser

av informantene håper vi å lykkes med dette, selv om disse beskrivelsene må fortolkes av oss.

Når en benytter seg av et kvalitativt utgangspunkt i et forskningsstudie, er det vanlig å bruke den hermeneutiske sirkelen i arbeidet med fortolkningen. Hermeneutikken er en vitenskapsteoretisk tilnærming, og ble i utgangspunktet benyttet for å forske på de forskjellige tekstene i Bibelen. I moderne tid brukes den i et utvidet tekstbegrep. Våre intervjuer blir som vi før har beskrevet regnet som tekster.

En hermeneutisk tolkning søker å finne og forstå et fenomens egentlige mening. Fortolkning og forståelse fremstår som viktige begreper i denne prosessen. Den hermeneutiske sirkelen benyttes som et begrep for å søke å forklare hvordan fortolkningen skjer og at denne ikke skjer tilfeldig, men i en kontekst. En kan kun forstå de enkelte delene av en tekst ut fra hele teksten, og hele teksten kan kun tolkes med utgangspunkt i de forskjellige delene. Nye fortolkninger som kommer til vil derfor måtte tas hensyn til ved neste fortolkning. Dette kan ses som en prosessuell sirkel (Alvesson & Skjöldberg, 2008:194). Som vi før har påpekt er vår rolle som forskere viktige i en kvalitativ tilnærming, og må tas med inn i fortolkningen sammen med tekstens helhet. Det er viktig å være klar over at vår tolkning av tekstene påvirkes av vår forståelse av tema og våre kunnskaper på området. I vår tilnærming må vi derfor være oss dette bevisst i fortolkningsarbeidet. Vår oppgave skrives ut fra et hermeneutisk ståsted. Vi fortolker informantenes ytringer i intervjuene, samtidig som vi søker å sette dette inn i en sammenheng med relevant teori og praksis.

4.2.1 Kasusstudier

En kasusstudie kan ikke klassifiseres som en forskningsmetode i seg selv, men mer som et slags utgangspunkt for datainnsamling eller en tilnærming til analyseprosessen i en oppgave. Det er vanlig å bruke en kasusstudie der man finner at fenomenet er samtidig mer enn historisk. Robert Yin definerer kasusstudie som en empirisk undersøkelse der et samtidig fenomen studeres ved hjelp av flere datakilder og der grensene mellom fenomenet og kontekst er uklare. Kasusstudie er et passende utgangspunkt for å studere et fenomen når problemstillingen i studiet tar sikte på å finne svar på et hvordan- eller hvorfor-spørsmål (Myklebust 2002:424). I vårt studie er de eldres

opplevelse av hvordan de takler den digitale hverdagen studieobjektet, og våre informanter er det konkrete kasesene. Kasusstudier har fokus på det spesifikke kaset, og metoden som velges må best mulig kunne analysere, forstå og beskrive kaset. Vi har valgt å ta utgangspunkt i en fenomenologisk tilnærming til kaset i denne oppgaven.

Det finnes flere typer kasusstudier. Robert Stake påviser tre hovedtyper og skiller mellom ekte, instrumentelle og kollektive studier. Når hovedmålet er å få kunnskap og viten om ett bestemt kasus, kan studiet klassifiseres som en ekte kasusstudie. Målet er da ikke å få kunnskap om et spesifikt fenomen, men det er kaset i seg selv som er i fokus, og kaset representerer kun seg selv. En instrumentuell kasusstudie tar utgangspunkt i en problemstilling eller også en søken om å utvikle teori ved å undersøke et bestemt kasus. En kollektiv kasusstudie består av flere instrumentelle studier som sees som ett prosjekt og som blir gjennomført på ulike steder, men til samme tid (Myklebust 2002:426). Vårt studie kan plasseres som en instrumentell kasusstudie, da vårt utgangspunkt i studien er et generelt fenomen, eldre som bruker digitale hjelpemidler. Vi vil gjennom våre forskningsspørsmål søke å utforske hvordan de takler den digitale hverdagen.

Det er vanlig å skille mellom enkeltkasusstudier og flerkasusstudier, der man tar for seg en enkeltkasus eller flere kasus. Vårt prosjekt kan klassifiseres som et enkeltkasusstudie, da en enkeltkasus er utgangspunktet for vår forskning. Nå kan både enkeltkasusstudier og flerkasusstudier ha enten en eller flere analyseenheter (Johansen m. fl. 2010:87-88), og det kan vel diskuteres om vårt studie har en eller flere analyseenheter. Vi har jo rekruttert et utvalg informanter fra en bestemt aldersgruppe, nemlig 67 til 79 år, som i større eller mindre grad er brukere av digitale hjelpemidler. Det er dog ikke slik at dette er en homogen gruppe, så vi mottar informasjon fra flere individer innenfor denne avgrensede gruppen. Studien kan derfor sies å være en enkeltkasusstudie med elleve analyseenheter.

4.2.1.1 Triangulering

Bruk av triangulering er et kjennetegn ved kasusstudier. Man forsøker å samle mest mulig informasjon om et fenomen, og denne fordypningen har som formål å forstå fenomenet i sin helhet. Om metodetriangulering benyttes kan en få en dypere forståelse av selve fenomenet. Vi har valgt å kun gjennomføre intervjuer og har for eksempel ikke gjennomført observasjon av

eldres bruk av digitale hjelpemidler. Målet var å finne ut hvordan eldre opplever og takler den digitale hverdagen, og vi mente intervjuene ville gi oss bedre og sikrere informasjon. Vi kunne samtidig gjennomført en observasjon av informantenes bruk av digitale hjelpemidler og tjenester, men en slik situasjon kunne fort bli kunstig og stressende for våre informanter. Vår problemstilling tar utgangspunkt i de eldres egne opplevelser og historier, og en observasjon ville kunne gitt oss svar på hvordan vi opplevde situasjonen, og mindre svart på hvordan de eldre opplevde den. Vi valgte derfor å kun bruke intervju som metode. Det betyr ikke at vi ikke ser det som viktig og nødvendig å skaffe oss mer informasjon om tema enn det våre informanter kunne gi oss. Datatriangulering er brukt for å styrke vårt prosjekts validitet. Vi har benyttet datamateriale andre har samlet for å forsøke å belyse eget datamateriale og vår analyse, via statistikk fra SSB om databruk i samfunnet. I undersøkelsene tallene er hentet fra er det benyttet et stort antall informanter, slik at de kan si oss noe om generelle bruksmønstre i samfunnet som helhet.

En alminnelig innvending mot kassustudier har vært at de ikke nødvendigvis evner å gi grunnlag for generelle slutninger. Et lite kasus med kun få informanter gir liten mulighet til å generalisere. Hovedmålet med forskningen trenger ikke alltid være å generalisere, da en kassustudie kan være med å kaste nytt lys over eksisterende teorier eller studier. Denne typen studier kan også avsløre tendenser for framtiden. Vi er inneforstått med at datamaterialet vi får gjennom våre kvalitative intervjuer ikke nødvendigvis gir grunnlag for å generalisere, men vi kan se våre data i lys av store, kvantitative undersøkelser som er generaliserbare.

4.3 Det kvalitative forskningsintervjuet

Vi har valgt å bruke det kvalitative forskningsintervjuet som metode i denne avhandlingen. Vi er opptatt av hvordan brukerne opplever og takler den digitale hverdagen, og mener at brukernes egne fortellinger vil belyse dette på best mulig måte. Vi oppnår å komme tett på informantene som skal fortelle oss om sine utfordringer, og intervju er derfor spesielt godt egnet når målet med forskningen er å forsøke å få innblikk i hvordan mennesker forstår sin egen verden, sin livsverden. Vår livsverden beskrives som den verden vi møter i hverdagen, i dagliglivet, uavhengig og forut for alle forklaringer (Kvale & Brinkmann 2010:48).

4.3.1 Intervju som metode

Vår problemstilling søker som tidligere nevnt å forstå hvordan eldre takler den digitale hverdagen. Vi vil gjennom å intervju noen eldre få et innblikk i erfaringer de gjør seg i den digitale verden, hvordan de opplever sitt forhold til digital kompetanse og hvordan de selv oppfatter situasjonen. Det empiriske materialet i denne avhandlingen vil derfor bestå av disse menneskenes fortellinger, fortellinger som kan hjelpe oss å belyse deres livsverden. Gjennom samtaler kan en komme tettere inn på hvert enkelt menneske, og få vite mer om den verden de lever i. Det er en god mulighet til å få vite noe om deres opplevelser, følelser og holdninger (Kvale & Brinkmann 2010). Selv om et forskningsintervju er en samtale mellom forskeren og informanten, styrer forskeren samtalen ved valg av emner som berøres og de spørsmålene som stilles. Dette krever en god prosess i utarbeidelsen av spørsmålene og gjennomføringen av intervjuene. Vi kommenterer dette i kapittel 4.4.

4.3.2 Rekruttering av informanter

Det vil alltid være en avveining hvor mange informanter som er ønskelig i en studie som er basert på en kvalitativ tilnærming. Kvale & Brinkmann (2010) poengterer at en må velge det antall informanter en trenger for å finne ut det en trenger å vite. Vi valgte ut 11 informanter til vårt studie, basert på at vi ønsket å komme tett innpå informantenes oppfatning av sin egen livsverden, samtidig som vi ville ha såpass mange at vi også kunne øke muligheten til å se noen generelle trekk.

Vi hadde en lang prosess med å finne ut i hvilke aldersgrupper det var mest hensiktsmessig å rekruttere informanter. Problemstillingen sier at vi vil få innblikk i noen Eldres digitale hverdag, og vi har derfor måttet definere hva som ligger i uttrykket eldre, jf kapittel 1 i denne avhandlingen. Der avgrenset vi eldre til å være mennesker som er passert 67 år. Vi foretok denne avgrensningen ut fra at dette er den generelle grensen for alderspensjon i Norge, noe som vil øke muligheten for at brukerens forhold til den digitale verden er styrt av egne valg og egen

interesse. Det var også et poeng for oss at Statistisk sentralbyrå opererer med en egen gruppe som omfatter mennesker mellom 67 og 79 år, når de presenterer tall og informasjon om bruk av data i befolkningen. Dette gjør det enklere for oss å se våre funn opp mot de kvantitative data Statistisk Sentralbyrå besitter. Våre informanter er derfor alle i aldersgruppen 67 til 79 år.

Vi opplevde at rekrutteringen av informantene gikk greit, men det var en omstendig prosess i forkant av utvelgelsen. I utgangspunktet vurderte vi å ta utgangspunkt i personer som vi visste var i en prosess med å ta i bruk digitale hjelpemidler. Vi tenkte at et lurt utgangspunkt kunne være å finne frem til informanter som hadde implementert nettbanktjenester. De ville ihvertfall være igang med en digital tjeneste. Vi sendte ut en invitasjon til noen banker om å samtale med disse for å finne et utgangspunkt for vår tilnærming, og tenkte vi kunne rekruttere i etterkant av denne prosessen.

Etter flere måneder med en heller lunken tilbakemelding fra bankene, der de alle viste til stort arbeidspress, og ei heller hadde behov for å gå inn i en slik prosess, bestemte vi oss for å skifte fokus for rekruttering av informanter. Vi hadde jo fokus på hvordan de taklet den digitale hverdagen generellt, og var ikke avhengig av at de benyttet seg av nettbank. Vi valgte derfor å ikke trekke inn banker eller andre institusjoner, da dette virket å kunne ta både lang tid, og koste mye arbeid. Vi kunne derfor starte rekrutteringen på egenhånd, og stod friere i forhold til valg av informanter. Det var ikke lengre noe kriterium at personen benyttet seg av nettbank. Etter denne avgjørelsen kom vi raskt igang med å rekruttere. Vi spredte vårt budskap i vårt private arbeidsnettverk, og ba om tilbakemeldinger på om noen visste om noen som var i vår ønskede aldersgruppe og som kunne tenke seg å la seg intervju om hvordan de taklet den digitale hverdagen. Det viste seg at dette var en suksessoppskrift når det gjaldt å finne personer som var oppriktig interessert i å stille opp til intervju. Vi fikk mange tips, og etter en kort prosess startet vi rekrutteringen ved å kontakte de personer vi så passet inn ut fra de utvelgelseskriterier vi hadde satt. Disse var at informanten måtte være mellom 67 og 79 år gammel, og ikke være en bekjent av oss eller tilhøre vårt nære eller fjerne nettverk, hverken privat eller på jobb. Vi gjorde raskt avtaler med 6 informanter, et antall vi i utgangspunktet hadde bestemt oss for. Etter å ha intervjuet disse, så vi imidlertid at vi gjerne kunne ønske å få et enda bredere utgangspunkt for vår analyse. I og med at vi hadde så mange interesserte i utgangspunktet, var det lett å rekruttere de resterende 5, og etter få dager hadde vi gjort avtaler også med disse. Vi hadde i

utgangspunktet ingen føringer for kjønn, bakgrunn eller kompetanse. Bakgrunn og kompetanse ble heller ikke vektlagt i utvelgelsen, men vi valgte å sørge for at vi hadde begge kjønn greit representert i informantgruppa. Dette gjorde vi fordi vi skulle ha så mange som 11 informanter, og hadde så mange å velge i at denne utvelgelsen ikke ville gjøre noen forskjell annet enn på nettopp kjønn. Selv om ikke gruppa som sådan er representativ for noen bestemt gruppe eldre, annet enn alderstilhørigheten mellom 67 og 79, så vi det som en fordel når vi skulle se våre funn opp mot tallmaterialet fra Statistisk Sentralbyrå.

4.3.3 Intervjuguide

Vi valgte å utforme en intervjuguide som er strukturert og detaljert, men som heller ikke er for stram. En intervjuguide er et manuskript som strukturerer intervjuforløpet mer eller mindre stramt. Guiden kan inneholde noen temaer som skal dekkes, eller være en detaljert rekkefølge av omhyggelig formulerte spørsmål (Kvale & Brinkmann 2010:143). Det finnes mange måter å strukturere et intervju på, og skillelinjene går mest på hvor bundet en er av intervjuguiden under intervjuprosessen. I et strukturert intervju, der en slavisk følger spørsmålene i guiden, vil en ikke ha muligheter til å justere prosessen overhodet, mens en i en såkalt åpen prosess står fritt til å hoppe mellom temaer og spørsmål. Selv om vi i utgangspunktet ville følge intervjuguiden, ville vi gjerne ha mulighet til å forfølge innspill informantene kom med, og også kunne justere intervjuet noe i forhold til hvordan intervjuet utviklet seg. Vi valgte derfor et såkalt semi-strukturert intervju, der en kjører mer eller mindre stramt i forhold til intervjuguiden, men har muligheter til nødvendige justeringer (Johannessen, Tufte, Kristoffersen, 2010:137). Strukturen på guiden sørget for at vi var innom de samme temaene med alle informantene, samtidig som vi fikk mye nyttig informasjon vi kanskje ikke hadde fått om vi ikke hadde fulgt opp innspill fra informantene i løpet av intervjuprosessen. Vi vurderte også å kjøre intervjuet i en åpen og løs form. Dette ville i så fall blitt en samtale der vår utfordring ville bli å sørge for at de forskjellige temaene ble berørt. Vi ville da kunne fått vansker med å komme inn på alt vi ville berøre i løpet av intervjuet. Det er viktig at vi som forskere styrer intervjuet, men at vi også åpner opp for innspill fra informantene. Hvordan vi stiller spørsmålene, vil også kunne være med å styre hvordan de blir besvart. Vi var forsiktige med å bruke såkalte "hvorfor"-spørsmål. Disse kan føre

til at intervjuene blir overreflekterte og skape en følelse av avhør hos informantene. De kan få en følelse av at de deltar på en muntlig eksamen (Kvale & Brinkmann 2010:137-147). I all hovedsak brukte vi derfor "hva"- og "hvordan"- spørsmål. Som forskere vil vi i etterkant når vi skal analysere datamaterialet stille "hvorfor"-spørsmål. Vi ville som før beskrevet forsøke å få fram informantenes livsverden, deres historier, opplevelser og erfaringer. Utgangspunktet for intervjuguiden er derfor forskningsspørsmålene. Som intervjuer er det viktig å stille spørsmålene slik at informanten kan svare fritt ut fra egne tanker. For i størst mulig grad å unngå ledende spørsmål, har vi variert mellom de ulike spørsmålstypene Kvale & Brinkmann beskriver (2010:147).

4.3.4 Gjennomføring av intervjuer

Vi valgte å gjennomføre individuelle intervjuer. Alle våre 11 informanter er selvstendige personer, som selv hadde meldt sin interesse for å stille til intervju, og det eneste de visste om hva slags spørsmål de ville møte, var at det handlet om deres digitale hverdag. Vi mente derfor at individuelle intervju best i varetok deres mulighet til å være åpne og derfor kunne svare fritt ut fra egen forutsetninger. Informantene kjente ikke til hverandre og var rekruttert fra forskjellige nettverk. Ikke alle ønsker svare på spørsmål når det er mange tilstede, samtidig som noen er mer dominante enn andre, og dermed vil kunne styre prosessen i en retning som gjør at ikke alle vil få sagt det de ønsker. Nå kunne de forholde seg kun til oss som intervjuere, noe vi mente ville gi oss, som forskere, de beste svarene. Tidsmessig regnet vi med å bruke omtrent en time på hvert enkelt intervju, selv om vi forventet at dette ville variere fra informant til informant. Dette viste seg å stemme, og i praksis brukte vi alt fra 45 minutter til 70 minutter på intervjuene.

Vi ville i utgangspunktet skape en tryggest mulig situasjon for informantene, og ga de derfor mulighet til selv å velge hvor de ville intervjuene skulle finne sted. Det viste seg at samtlige var enige om hvor de helst ville møte oss, nemlig hjemme hos dem selv. Vi avtalte derfor å komme hjem til samtlige av dem, og stilte kun som betingelse at det ikke var andre tilstede i hjemmet under intervjuet. Vi hadde jo ingen kjennskap til noen av personene fra før, så vi overlot til informanten å velge hvor i huset de ville at intervjuet skulle finne sted og hvor de ville sitte, for å

skape en trygg og komfortabel situasjon. Samtlige prosesser ble innledet med småprat over en kaffe eller te.

Vi startet intervjuene med å gå gjennom informasjonsskrivet og fortelle litt om hvordan intervjuet var bygget opp. De fikk vite at vi var interesserte i deres egne opplevelser og hverdag, og at det ikke fantes noen "riktige" eller "gale" svar. Dette gjorde vi for å ta vekk følelsen av eksamen, og fjerne eventuelt press og redsel de måtte ha for å svare feil. Det var viktig for oss at de forstod at det ikke fantes noen fasit til spørsmålene, men at alle svar er "korrekte". Vi tok, etter avtale med informantene, opp samtalene digitalt og vi tok ingen notater underveis. Vi var bevisste på at vi ville være best mulig tilstede under hele intervjuenseansen, og at samtalen skulle være fri og naturlig. Om vi skulle måtte notere underveis, og kanskje be informanten vente med å snakke, mener vi samtalen kunne stoppet opp og ikke blitt så avslappet.

Vi valgte som før beskrevet å benytte oss av en semistrukturert intervjuguide, og den samme guiden ble brukt i samtlige intervju. I løpet av intervjuene var vi innom alle spørsmålene, men rekkefølgen ble det som virket mest naturlig ut fra hvordan samtalen forløp. Informantene fikk snakke mye fritt og fikk tid til å fortelle sine historier, men vi styrte samtalene tilbake til temaet vi snakket om ved noen anledninger. Vi fulgte også opp spørsmålene og svarene i slutten av intervjuet, og sørget for at de fikk komme med innspill til svarene de hadde gitt, og også bringe fram nye momenter som hadde dukket opp i løpet av intervjuprosessen. Mange hadde ytterligere innspill å komme med på tidligere stilte spørsmål, og vi hadde gått glipp av mye informasjon om vi ikke hadde kjørt denne oppsummeringen.

4.3.5 Transkribering

Vi transkriberte intervjuene umiddelbart i etterkant av hvert enkelt intervju. Vi så den som en fordel å gjøre dette så fort som praktisk mulig etter intervjuet, slik at det fremdeles var "ferskt". Vi tok som sagt ingen notater underveis, og for best mulig å gjengi lyder, ansiktsuttrykk og stemninger, anså vi det som nødvendig. Vi opplevde av og til at informantene brukte tid før de startet å svare på spørsmålene, men i denne tenkepausen kunne de gestikulere, lage lyder og utføre ansiktsmimikk som kunne fortelle mye. Det var viktig for oss å få med dette i etterarbeidet med intervjuene. Vi la inn egne kommentarer i transkriberingen, for å få frem og beskrive for

eksempel tenkepauser, latter og bevegelser. Dette gjorde vi for at informantenes svar skulle fremstå med mest mulig informasjon. Om disse ikke-verbale ytringene skulle blitt borte, ville svarene ikke bli utfyllende. Det ville vært vanskelig å gjengi informantenes svar korrekt, med det innhold de faktisk hadde.

4.3.6 Kategorisering og koding

I struktureringsarbeidet med datamaterialet kommer en bort i begrepene kategorisering og koding. Begrepene brukes om hverandre når tilnærminger til tekstanalyse beskrives. Koding kan beskrives som å knytte ett eller flere nøkkelord til de ulike deler av teksten med formål å identifisere ulike tema teksten omhandler. Prosessen kan være både begrepsstyrt eller datastyrt. Begrepsstyrt koding utvikles før man samler inn datamaterialet, og baserer seg oftest på eksisterende teori innenfor området, mens datastyrt koding kjennetegnes av at kodene utvikles mens datamaterialet leses (Kvale & Brinkmann 2010:209).

Utgangspunktet når vi startet analysearbeidet, var problemstillingen og forskningsspørsmålene. Vi valgte 8 kategorier som sammen dekket begge deler, men måtte justere etter at vi hadde jobbet oss gjennom intervjuene. Der så vi at en ny kategori kom frem i de fleste samtalene, selv om den ikke var en del av vår planlagte intervjuguide. Vi benyttet oss derfor av både datastyrt og begrepsstyrt koding, og kategoriene ble som sagt skapt med utgangspunkt i oppgavens problemstilling, forskningsspørsmålene og det vi snakket om under intervjuene. De 8 første kategoriene var som følger:

1. Nytte av bruken
2. Glede over bruken
3. Ferdigheter i å bruke verktøy og tjenester
4. Kunnskap og kompetanse i å bruke verktøy og tjenester
5. Holdninger til digitale verktøy og tjenester
6. Følelser til digitale verktøy og tjenester
7. Tilgjengelighet av digitale ressurser
8. Nettverk

Dette var kategoriene vi på forhånd hadde utarbeidet, men vi føyde i tillegg til følgende kategori:

9. Kvaliteten på internettforbindelsen

Analysearbeidet startet med å kode intervjuetekstene. Vi leste gjennom alle tekstene, fra samtlige informanter, og satte markører som ledet til de forskjellige 9 kategoriene. Arbeidet ble gjort på papir og vi brukte fargekoder for å skille de forskjellige kategoriene fra hverandre. Etterhvert, når vi fikk god oversikt over hvordan de forskjellige informantene hadde svart i forhold til de forskjellige tema, foretok vi en naturlig sammenkobling av flere av de forskjellige kategoriene, slik at vi satt igjen med et mindre, men naturlig og oversiktlig utvalg kategorier:

1. Opplevd nytteverdi
2. Digital kompetanse
3. Kvaliteten på internettilgangen
4. Informantens forhold til de digitale tjenestene og verktøyene
5. Tilgjengelighet

Det bør da tilføyes at kategorien tilgjengelighet ikke ble borte under analyseprosessen, men at den naturlig hører hjemme under flere av de andre kategoriene og derfor ikke er vurdert og analysert som en egen kategori, men trukket inn der det falt seg naturlig og var nødvendig.

Vi ønsket som før beskrevet å best mulig få fram den enkelte informants livsverden, og dette gjorde vi gjennom å lage et digitalt portrett av hver enkelt informant. Portrettene gjenspeiler informantenes fortellinger, og gir oss en oversikt over hva slags forhold de har til den nye digitale verden, og hvordan de har opplevd møtet med digitale verktøy og tjenester. Deres historier er deskriptivt gjenfortalt, for på best mulig måte å gi en så fyldig beskrivelse som mulig av informantenes livsverden. Vi har valgt å ta med profilene som et vedlegg til oppgaven. Selv om vi i analysearbeidet har tatt med viktige utsagn fra informantene, som er relevante for de respektive diskusjonspunktene, kan inntrykkene styrkes om leseren også leser det eller de digitale portrettene som er aktuelle. Vi har i analysearbeidet vist til Rogers (2003) idealtyper utfra villighet til adopsjon av nye innovasjoner. Der setter vi blant annet fokus på Torvalds ytringer og diskuterer hvor vi kan plassere han ut fra de beskrivelser Rogers gir for idealtypene. Vi har også brukt ytringer Øyvind og Esmaet kom med for å forsøke å belyse deres innstilling til det å lære noe nytt når vi diskuterer informantenes forhold til teknologien. Denne diskusjonen tar

utgangspunkt i informantenes innstilling, og tar mye utgangspunkt i deres holdninger. Selv om utsagnene vi refererer til er relevante og gir et bilde av hvor informanten står, kan det være greit å lese portrettet. Det vil ikke bare gi utfyllende informasjon, men også gi leseren mulighet til å bli enda bedre kjent med informantenes opplevelse av sin hverdag, sin verden. Dette var bare to eksempler fra analysedelen, men vi har lagt ved alle informantenes komplette portretter, slik at leseren har full tilgang til dem etter behov. Vi valgte å ikke implementere disse profilene i selve oppgaven. Vi bruker mange av ytringene de kommer med i analysedelen, og det kunne lett blitt mye gjentakelser og repetisjon. Vi mener likevel det er et godt valg at de finnes som et vedlegg, slik at de er tilgjengelig for leseren om nysgjerrigheten blir pirret, eller om han eller hun ønsker ytterligere informasjon for å komplettere sine inntrykk.

4.3.7 Vurdering av reliabilitet

Reliabilitet betyr troverdighet og pålitelighet. Våre roller som forskere i en kvalitativ studie, der vi både vurderer og fortolker, krever at vi synliggjør hvordan datamaterialet er utviklet, for at andre skal kunne avgjøre om vår forskning er troverdig (Gentikow, 2005). Hvordan kan vi på best mulig måte sikre at andre, ved å benytte en lignende undersøkelse, kan oppnå det samme resultat vi har fått? Vi har tidligere i dette kapitlet redegjort for arbeidet med intervjuguiden og informantene. Det er mulig for andre å benytte vår intervjuguide å intervju et lignende utvalg informanter. I fortolkningsprosessen finnes dog ingen garantier for at andre forskere havner på samme fortolkning som vi har gjort. Det krever at vi er bevisst våre roller som forskere gjennom hele prosessen fra intervjuene til analysen. Vi har gjort rede for våre roller, fordommer og forståelse i kapittel 4.4. Vi har gjennom hele prosessen vært opptatt av å minimere faren for påvirkning av materialet gjennom tips vi har fanget opp i metodelitteraturen. Både Kvale & Brinkmann (2010) og Johannessen, Tufte, Kristoffersen (2010) har hjulpet oss å være bevisste på struktur og gjennomføring av prosessene for på best mulig måte å redusere vår påvirkning på materialet. Vi valgte å gjøre en ordrett transkribering av samtlige intervjuer, slik at våre oppfatninger og tolkninger ikke skulle påvirke svarene. De fremstår slik de ble avlevert av informanten. Vi systematiserte også datamaterialet gjennom å kjøre en prosess der vi benyttet oss av allerede planlagte kategorier, med utgangspunkt i problemstilling og forskningsspørsmål, og

opprettet ny kategori under analysen når vi så at et nytt uventet tema dukket opp hos nesten samtlige informanter. Vi har under hele prosessen nøye beskrevet og begrunnet valgene vi har gjort, for på den måten å gjøre det mulig å følge med på hva vi har gjort og hvorfor.

4.3.8 Vurdering av validitet

Validitet betyr bekreftbarhet og gyldighet. Er det et samsvar mellom det som er undersøkt og problemstillingen? Det må være mulig for andre å kunne vurdere hvorvidt vår forskning har svart på problemstillingen og forskningsspørsmålene. Vi har gjort rede for prosessen fra arbeidet med intervjuguiden, via rekrutteringen av informanter og fram til de endelige resultatene. Ved å synliggjøre prosessen er det mulig for andre å se hvordan vi har tenkt, vurdert og begrunnet våre valg. Videre har vi trukket inn relevant forskning på tilsvarende tema, for å ytterligere støtte opp om de funnene vi har gjort.

4.4 Refleksjon rundt egne roller

Som vi før har påpekt krever bruken av et kvalitativt forskningsintervju at forskeren er bevisst sin rolle. Det personlige møtet mellom forskeren og informanten skaper en annen situasjon enn om datamaterialet kun skulle hentes ut fra en rekke med tall i en tabell. Vi er fysisk tilstede sammen med informanten under samtaler, og kan, gitt denne situasjonen, være med å påvirke de svarene intervjupersonene gir. Vi har gjort rede for hvordan et bevisst forhold til valg av spørsmålstyper kan bidra til å forhindre at vi som forskere stiller ledende spørsmål. Dette ble behandlet i kapittel 4.3.3.

Det er flere forhold som kan være med å påvirke hva slags svar informantene avgir i intervjusituasjonen. Vi har påpekt at forskeren må være seg bevisst sin egen forståelse av emnet og også sine eventuelle fordommer omkring de tema som oppgaven søker svar på. Vi opplevde at våre fordommer omkring eldre og databruk ble gjort til skamme. Under intervjuene ble vi klar over at de eldres forhold til den nye teknologien, og ikke minst deres nyttebruk av den, lå på en vesentlig høyere nivå enn vi hadde forestilt oss. Vi hadde ikke regnet med at informantene hadde ett såpass reflektert syn på bruken av data og at de stort sett var egenrådige på hva slags tjenester

de ville benytte. Dette førte til at vi måtte være ekstra bevisste i forhold til spørsmålsstillingen i intervjusituasjonen, ikke minst i forhold til oppfølgingsspørsmål underveis i intervjuet. Det hadde ingen betydning for formen på intervjuet, men påvirket vårt syn på datamaterialet. Vår forståelse og oppfatning av eldres kompetanse på området, er vesentlig endret fra vi startet planleggingsprosessen med denne oppgaven og fram til arbeidet med analysen.

Når vi presenterte oss for våre informanter var det viktig for oss at alle skulle føle seg likeverdige i intervjusituasjonen. I kraft av vår rolle som forskere, der vi representerer academia, kan det fort oppstå en maktubalanse, der vi er den sterke part (Gentikow, 2005). Selv om det virker som dette ikke gjelder i så sterk grad for studenter, som for arbeidende forskere, var det av ekstra betydning at vi var klar over hvordan vi kunne bli oppfattet, og hvordan dette kunne påvirke forholdet mellom informantene og oss. Vi reflekterte foran og etter hvert intervju over våre roller og hvordan vi best mulig skulle gjennomføre intervjuene, og vi lot dette tema bli en del av denne refleksjonen. Hva kunne vi gjøre for å utligne denne effekten? Våre informanter var gjennomgående reflekterte og bevisste, og de fleste er akademisk utdannet. Vi forklarte dem at intervjusituasjonen var ganske ukjent for oss, og at vi ikke arbeidet som forskere, men var studenter i et masterprogram. Dette kan ha vært med å påvirke situasjonen, og bidratt til å utjevne maktforholdet mellom oss og informantene.

4.5 Forskningsetikk

Som forsker er det viktig å være seg bevisst sitt ansvar i en situasjon der man benytter seg av informanter. Hver informant er et særskilt menneske som har krav på å bli møtt med respekt og de må kunne stole på at de forblir anonyme. De må kunne vite at de opplysningene de kommer med ikke kan spores tilbake til dem. Oppgaven må evne å anonymisere hver enkelt informant. De må kunne stole på at de forskningsetiske kravene til et kvalitativt studie blir fulgt. Vi har informert alle våre informanter i forkant av intervjuet. De har fått vite at de i oppgaven vil få fiktive navn, og at deres arbeidssted eller annen personalia ikke vil bli tilgjengelig informasjon i oppgaven. Videre er de informert om at alle lydopptak fra intervjuene vil bli slettet etter at prosjektet er avsluttet, i likhet med det transkriberte materialet. Alle informantene har også skrevet under på at de er informert om dette, og at de godtar å stille til intervju under disse

forutsetningene. De har samtidig samtykket i at informasjonen de kommer med kan brukes i vår oppgave. Det var også viktig for oss at informantene var klar over og stolte på vår taushetsplikt, slik at de kunne ture åpne seg og svare ærlig, oppriktig og utfyllende i intervjuet. Med bakgrunn i disse tiltakene er det ikke søkt om særskilt tillatelse om innhenting av persondata fra Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), etter bekreftelse fra NSD p.r telefon.

4.6 Oppsummering

Vi har i dette kapitlet har vi redegjort for hva slags framgangsmåte vi hadde for å rekruttere informanter. Vi har også beskrevet hvordan intervjuene er gjennomført, og redegjort for prosessen rundt dette. Samtidig har vi også beskrevet hvilke metodiske valg vi har foretatt for at vi på en best mulig måte kunne besvare oppgavens problemstilling. Vi har tatt utgangspunkt i vitenskapsteoretiske perspektiver og metodelitteratur, og vi har redegjort for og begrunnet hvorfor dette er brukt praktisk i eget arbeid.

5. ANALYSE AV DATAMATERIELLET

Vi skal i dette kapitlet legge fram en analyse av vårt datamateriale, med utgangspunkt i de teoriene vi redegjorde for i kapittel 3. Materialet består av intervjuene med våre 11 informanter og fullstendige portretter av disse informantene finnes som vedlegg til oppgaven. Vi skal her presentere en fremstilling av hvordan våre informanter takler den digitale hverdagen. Analysen er delt inn i kapitler som tar for seg hvert sitt tema, og de forskjellige temaene er basert på kategoriene vi så dukke opp under etterarbeidet med intervjuene. En nærmere redegjøring for dette arbeidet finnes i kapittel 4.3.6. Vi har valgt å ta for oss kategoriene hver for seg, og tar for oss informantenes svar og analyserer dem. Vi vil så langt det er hensiktsmessig sørge for at alle informantene blir synlige gjennom sitater og gjenfortellinger i samtlige kategorier. Til slutt vil vi

foreta en oppsummering av analysen, og funn vil bli kommentert opp mot oppgavens problemstilling og våre tre forskningsspørsmål.

5.1 Våre informanter

Våre 11 informanter er alle i alderen 67-79 år. Fem av informantene er menn og fire er kvinner. Ingen av informantene tilhører felles nettverk eller kjenner hverandre. Hvordan og på hvilke premisser vi valgte våre informanter, står nærmere beskrevet i kappittel 4.3.2.

5.2 Opplevd nytteverdi av digitale tjenester

Digitale tjenester kan være nye tilbud og tjenester som ikke før har vært tilgjengelige. Mange av tjenestene vil dog være erstatninger som skal dekke behov som allerede har vært dekket av andre tjenester og aktiviteter, som bankenes overgang til nettbank, der den personlige kundekontakten erstattes av at banken overfører de fleste tjenestene til den digitale banken på nett.

Everett Rogers (2003) påpeker at beslutningsprosessen styres av flere faser, og en av disse er "relativ fordel". Hvor stor nytte mener man tjenesten vil ha for seg selv? Hva slags personlige konsekvenser vil det få om man tar tjenesten i bruk? Davis (1993) påpeker også at opplevd nytteverdi er viktig. Er innovasjonen bedre enn det tilbudet den er tenkt å erstatte? Opplever kunden at innovasjonen er nyttig nok til å ta steget over i den digitale verden?

Vi vil først ta for oss nettbanktjenesten og se litt på hvordan våre informanter opplever bruken av denne. Pikkarainen et al. (2004) understreker i sin forskning på nettopp nettbankkunder at opplevelsen av at tjenesten tilfører noe mer enn de tradisjonelle tjenestene, vil øke sjansen for at brukerne implementerer nettbanken. Hvordan fremstår de digitale tjenestene sammenlignet med hva kundene er vant med fra før? Vil nettbanken oppleves som nyttig og gi positiv effekt for brukeren?

Tilgjengelighet er positivt. Den digitale banken er oppe hele døgnet, alle dager. (Torvald)

Torvald opplever at det tilgjengeligheten er viktig for ham. Han betaler regningene sine på nettbank og liker å kunne gjøre dette når det passer han selv, uten å måtte forholde seg til åpningstider og helgelukking. Dette gir han en følelse av frihet, og gjør at møtet med den nye tjenestene ble positive og førte til at han tok de i bruk. Melissa brukte før betalingstjenester via kontofon på telefonen. Melissa bruker nettbank til å betale regninger. Hun synes overgangen til nettbank var stor, men Melissa poengterer at hun er glad hun fikk være med på utviklingen fra tradisjonelle bankløsninger til nettbaserte løsninger, og hun opplever det som stort at hun kan sitte hjemme å utføre oppgavene. Til forskjell fra Melissa opplevde Olav at den menneskelige kontakten var savnet i overgangsfasen, da han tok i bruk nettbank. Han fikk likevel et positivt inntrykk av av de digitale tjenestene på nett, og det tok ikke lange tiden før han var komfortabel med å bruke nettbanken. Han bruker tjenesten mest til transaksjoner. Jan sier han var en av de første bankkundene som tok i bruk nettbanktjenestene, og at han opplevde overgangen til nettbank som en fin aha-opplevelse:

Jeg fikk friheten til å legge regningene inn til trekk på forfallsdato og kunne velge å reise bort og slippe å tenke på regninger. (Jan)

Øyvind har vært nettbankbruker siden 2004, og før denne tiden benyttet han seg av brevgiro. Øyvind benytter nettbanken til å betale regninger. Han opplevde overgangen til nettbank som smertefri og det digitale tilbudet oppleves som et naturlig og praktisk valg for han. Rune har brukt nettbanken siden tjenesten ble tilrettelagt fra banken. Han brukte som Øyvind før brevgiro og i tillegg benyttet Rune seg også av telegiro. Han sier han fikk en "lettehetsfølelse":

Brevgiro måtte man fylle ut selv, og det var det en del jobb med, og telegiro var nesten det samme. (Rune)

Rune understreker at tilgjengelighet er viktig for han, og gir han mer trygghet og kontroll. Han forteller at han nå kan logge seg på nettbanken for å kontrollere transaksjoner han har gjort, og han kan sjekke om regninger er betalt og til og med når de ble betalt. Han er også lettet over å slippe å stå i kø i banken. Ester synes også overgangen har gått smertefritt og opplever at tjenestene fungerer veldig bra. Hun savner ikke den personlige kontakten med banken, og mener at det nye digitale tilbudet er en meget god erstatning for det tidligere systemet. Ester benytter flere av tjenestene i nettbanksystemet. I tillegg til å betale regninger og holde oversikt over

kontoene, sjekker hun blant annet valutakurser. Esmaet har også brukt nettbank i mange år. Før hun tok i bruk nettbank brukte hun kontofon på telefonen til banktransaksjoner. Selv om det tok tid å lære seg bruken, opplever hun nå at det er fint å bruke de digitale tjenestene. Hun føler seg såpass trygg at hun har valgt en bankforbindelse som kun tilbyr nettbank, det finnes kun et digitalt tjenestetilbud:

Jeg savner ikke medmenneskelig kontakt med banken. Digitale verden har gjort ting lettere for meg. Kan sitte hjemme å gjøre det jeg for noen år siden måtte ut for å utføre. (Esmaet)

Valget av en bank som kun eksisterer digitalt betyr at alle tjenester må utføres på nett.

Oppsummert ser vi her at informantene understreker betydningen av tilgjengelighet. De opplever den økte tilgjengeligheten som en klar fordel, og setter pris på å kunne logge seg på når det passer dem selv. Flere poengterer også at det er fint å kunne sitte hjemme og slippe å måtte oppsøke banken personlig. Det som før var fysisk tilgjengelig til bestemte tider midt på dagen på hverdagene, er nå digitalt tilgjengelig hele døgnet, alle dager. De fysiske hindrene til å nå banken er kraftig redusert (jf. Davidsen 1998).

De aller fleste informantene opplever også at nettbanken er nyttig for dem, og vil ikke tilbake til det tradisjonelle systemet. Nytteverdien er altså sterk og informantene ser mange fordeler med nettbank. Dette ser en også i resultatene til Pikkarainen et al. (2004). De viser til at nytteverdien av banken er avgjørende for at tjenesten skal tas i bruk av brukerne. Informantene som har tatt i bruk nettbank sier at de opplever det enklere å være nettbankkunde enn tradisjonell bankkunde. De mener at nettbank er bedre og en god erstatning til de tjenestene de benyttet tidligere (jf. Rogers "relative fordel", kapittel 3)

Når det gjelder andre digitale tjenester har våre informanter i varierende grad tatt hele eller deler av slike tjenester i bruk. Jan var som sagt tidlig ute med å ta i bruk digitale banktjenester. Han ble kjent med bruken av pc gjennom jobben, og hjemme benytter han seg nå av pc, smartmobil og en pad:

Digitale tjenester treffer mine behov, og jeg er veldig glad for at jeg kan oppleve og bruke den teknologien som finnes pr. i dag. (Jan)

Digitale tjenester gjør hverdagen enklere for meg. (Jan)

Han sier at mobilen gir han ekstra trygghet. Han har den alltid med på tur i tilfelle det skulle skje noe. Han bruker også Skype, som gjør at han kan kommunisere med lyd og video med menneskene han er glad i, og det opplever han som positivt. Jan er også aktiv bruker av bildedelingstjenesten Instagram, der barnebarnet deler bilder med han. Han har også stor glede av å benytte søketjenesten Google. Jan har alltid elsket leksikon, og nå bruker han også Google for å øke sin kompetanse innenfor områder han ønsker å lære mer om. Han uttrykker stor glede over å kunne utvide sin kunnskapshorisont på et friere og bedre grunnlag enn før, denne positive opplevelsen gir han lyst til å lete etter ytterligere måter å bruke internett på (jf. Davis 1993). Samtidig bruker han mail på flere plattformer, både på en mac han har hjemme. Han ser stor nytte i å kunne bruke den alltid tilgjengelige smarttelefonen til dette, og sender rundt 10 til 15 mailer hver dag fra mobilen, i tillegg til at han også bruker en del tid på å surfe fra mobilen. Øyvind sier også at digitale tjenester har gjort det lettere for han.

Det er lettere å få tak i folk, lettere å kommunisere med kjente og ikke minst ukjente på mail eller facebook. (Øyvind)

Han har gjennom å drive eget firma sett nødvendigheten av å bruke pc og har etterhvert tatt i bruk mange tjenester privat. Han er aktiv bruker av Facebook, og er innom daglig. Øyvind setter stor pris på den friheten den digitale verden tilbyr han. Borghild har også brukt pc som verktøy på arbeidsplassen, og hun har nå en egen pc hjemme som hun benytter til å lese og svare på mailer, bestille reiser på nettet eller se på digitale bilder hun har liggende på maskina. Hun har også tatt i bruk en smarttelefon og opplever at denne er nyttig for henne. Den gir henne flere muligheter og en bedre opplevelse enn den gamle telefonen. Hun opplever den som bedre enn den hun byttet den ut med, noe også Rogers (2003) påpeker som en viktig faktor i sine teorier.

Overgangen har vært så behagelig at jeg aldri kunne tenke meg å gå tilbake til den gamle mobilen igjen. (Borghild)

Borghild sier hun handler en del på nett, og hennes smartmobil er kjøpt i en nettbutikk. I tillegg handler hun en litt klær og bestiller reiser på nettet. Hun sier det ligger mange muligheter på nettet og at det er om å gjøre å velge det som er bra og er av interesse for deg selv:

Digitale tjenester fjerner avstandsbarrieren. (Borghild)

Hun forteller om barnebarnet som var i Sør-Amerika, og at de da kunne bruke en app på smarttelefonen for å sende meldinger eller bilder til hverandre, uten ekstra kostnader. Det oppfattet Borghild som positivt. Hun har sett nytten av å bruke noen digitale tjenester, da de gir henne økt mulighet til å kommunisere og dele opplevelser med sine 5 barnebarn. De positive opplevelsene av det å knyttes nærmere til personer i nettverket sitt poengteres av flere av informantene som en viktig grunn til at barrierer brytes, med den følge at de tar i bruk og fortsetter å bruke applikasjoner beregnet på kommunikasjon. Dette rimer med Handys teorier der han sier at opplevelsen den enkelte har av tilgjengeligheten er potensialet for en interaksjon (Handy, 1995).

Knut synes digitale tjenester har gitt han trygghet, og eksemplifiserer dette med en husalarm han har investert i som han kan aktivere eller deaktivere med en app på smartmobilen. Han har i tillegg til smartmobil og pc en iPad, som etterhvert har erstattet mye av pc-bruken.

Den digitale verden har gjort livet mitt lettere og gitt meg mer frihet (Knut)

Knut bruker iPaden til å lese aviser, surfe, lete etter reisemål eller søke etter ting som vekker interesse. Han synes iPaden er et flott verktøy til denne bruken. I sitt egne firma, som han startet opp etter han ble pensjonert bruker han mye pc, og hjemme bestiller han reiser, stopper posten, avbestiller avisen og andre praktiske ting. Han handler også en del på nett, og iPaden ble kjøpt i en nettbutikk. Han samler litt på mynter og har handlet mynter på nett. Knut var skeptisk til mye av det digitale i utgangspunktet, men har etterhvert sett at det finnes mange muligheter for han på nett. Derfor har han, etterhvert som han ser han mestrer tjenestene, tatt i bruk stadig flere av dem, slik det også poengteres både hos Rogers (2003) og Davis (1993). Dette samsvarer også med funn Øyvind Nøhr gjorde i sin forskning "De digitale eldre" (2006). Når eldre prøver ut tjenester, vil opplevelsen av mestring øke sjansene for at de implementerer den nye teknologien.

Soltani er veldig aktiv i å bruke digitale tjenester som dekker hennes eget språk. Hun har egen pc og bruker blant annet Skype for å kommunisere med venner og familie i hjemlandet. Hun er innom Facebook flere ganger hver dag og leser om saker som interesserer henne. Hun deltar også i diskusjoner på nett. Soltani liker å lese om helse og velvære, matlaging og liker å lese aviser og holde seg oppdatert på nettaviser på sitt eget språk. Hun liker å være på nettet og synes det er givende å bruke digitale tjenester:

Uten å ha tilgang til den digitale verden kunne dagene blitt lange og triste. (Soltani)

For mange eldre har den digitale verden blitt en naturlig del av livet de ikke vil gi slipp på. Soltani, som oftest er aktiv på nett fra klokka 18.00 til 23.00, sier hun er blitt glad i den digitale verden og definerer den som en digital venn. Rune er opptatt av at den digitale verden gir han trygghet og tilgjengelighet. Han sier den digitale verden har satt spor i hverdagen hans:

Digitale tjenester har frigjort mye tid til andre ting. (Rune)

Han sier at det har blitt mye lettere å sammenligne priser, slik at man vet hvor varen er billigst og Rune bestiller og betaler både reiser og andre varer på nett. Han har både pc og smarttelefon og pc bruker han mest til nettbank, lese mailer og surfe på nettet. Smarttelefonen bruker han mye hver dag til å ringe, sende tekstmeldinger via SMS, bilde og videmeldinger via MMS og lese mailer. Han bruker i tillegg en del apper på telefonen, slik som Facebook og Viber. Disse tjenestene gir han mulighet til å kommunisere med andre på en billig måte via trådløse nett. Rune bruker også nettet til å lære seg nye ting, og akkurat nå er han opptatt av å lære seg å spille gitar. der benytter han seg av gitarkurs på video som ligger ute på Youtube. Han sier han føler lettelse over å ha blitt en deltager i den digitale verden.

Esmaet har pc, iPad og smarttelefon og er på nettet flere ganger om dagen. Hun har hatt tilgang til pc siden 1990, men tok først en i bruk når hun startet en videreutdanning for noen år siden. Hun er nå svært aktiv og bruker internett blant annet til å lære seg nye ting eller søke svar på noe hun lurer på. Hun driver aktivt med netthandel og leser nøye om produktene og sammenligner de og sjekker pris. Hun leser også omtaler og spesifikasjoner for å sjekke kvaliteten. Esmaet sier at den digitale verden har skapt behov hos brukerne. Når ting slutter å fungere, da blir det kaos, sier Esmaet:

Jeg er avhengig av digitale tjenester, kontakten med omverdenen går gjennom digitale kanaler. (Esmaet)

Jeg sliter med avhengighetssyndrom og abstinens. (Melissa)

Melissa definerer seg selv som teknologislave. Hun forteller at hun har vansker med å holde seg unna pc når hun er hjemme, fordi den gir henne mye kunnskap og tilfredsstillende mange behov. Hun kjenner det rett og slett på kroppen når nettet ikke er tilgjengelig eller maskina svikter.

Mange av våre informanter sier at de er avhengige av internett og de tjenestene de har tatt i bruk. De begrunner ikke dette kun med at de vil underholde seg selv, men om verktøyet ikke fungerer eller nettet er nede, mister de muligheten til å snakke med familie og venner på via webkamera og tilgjengeligheten til bank, informasjons- og nyhetskanaler forsvinner (jf. Davidsons barrierer kapittel 3). De mister digitale tjenester de ser på som nyttige, og som de har blitt vant til er der. Hun fikk kjennskap til den digitale verden allerede i 1985, da hun tok i bruk spesialutviklede appikasjoner i jobbsammenheng. Hun har en bærbar pc hjemme, og liker å benytte denne til å sette seg inn i saker og ting på nettet som interesserer henne. Melissa er mye på nett og bruker sin pc til svært mange tjenester. Hun deltar aktivt på flere fag- og diskusjonsforum, og liker å bli sett på nett. Hun vil vise verden at hun er med, at hun er oppdatert og at hun tilpasser seg den moderne verden. Hun bruker nettet til å vise sin eksistens, at hun får til og behersker de nye digitale plattformene. Hun bruker også nettet til å handle varer, og har gjort det i mange år allerede. Hun bruker også nettet aktivt som oppslagstavle og holder full oversikt over sin gjøren og laden digitalt. Melissa liker å delta på nye ting og den digitale utvikling er intet unntak.

Ester synes det er umulig å leve uten digitale tjenester. Hun forteller at hun er avhengig av de tjenestene hun benytter, og når de ikke er tilgjengelige blir hun irritert:

Behovet forårsaker irritasjon. Hvis jeg går glipp av en nyhet eller venter på en melding som aldri kommer inn, blir jeg rastløs. Det er helt forferdelig. Dette har blitt en del av hverdagen. Når du først har fått det, vil du ikke unnvære det. (Ester)

Hun sier at hun kanskje har skaffet seg et falskt behov, men synes det er morsomt å benytte pc i det daglige. Ester benytter seg av mange tjenester på nett via sin stasjonære pc, og i tillegg har hun en bærbar pc og en iPad, som begge benyttes flittig. Hun bruker Facetime, som er en videosamtaleapp på iPad og Facebook for å kommunisere med familie i USA og sønnen som reiser mye. På Facebook kan hun blant annet også holde seg oppdatert om bursdager. Hun sender også digitale julekort, og har sluttet helt med å sende de tradisjonelle julekortene i posten. Hun liker også å surfe på nettet, og sier at hun er overbevist om at digital teknologi kan fylle fritiden. Dette viser at eldre kan utvide nyttebegrepet fra bare å omfatte løsninger som nettbank og offentlige nyttetjenester til de mindre daglige ting de er opptatt av. Mange bruker mellommenneskelige, sosiale forhold som begrunnelser for å bruke tjenester. Kommunikasjon

med venner og familie er en ting, men flere nevner som Ester også aktiviteter som er mer forbundet med å underholde seg selv, som surfing. De liker å fylle fritiden med digitale aktiviteter på nettet. Når denne muligheten faller bort, av årsaker de ikke rår over, stiger frustrasjonen.

Olav har brukt pc i jobbsammenheng, men understreker at han arbeidet kun med spesielle jobbrelaterte applikasjoner. Han definerer seg som lite teknisk, men bruker ofte sin egen pc hjemme og har i tillegg en smarttelefon. Olav bruker foreløpig smarttelefonen mest til å ringe og sende SMS. På pc er han aktiv med netthandel fra norske butikker og til å skaffe seg informasjon om ting han er interessert. Han bruker nettet som oppslagsverk. Selv om Olav fremdeles liker å se og høre nyheter på tv og radio bruker han internett som et supplement. Han forteller at han godt kunne tenke seg å lese avisen og mailer på tv-skjermen. Integrasjonen av tv og internett ville ført til at han kunne nyte alt i fra favorittlenestolen sin. Flere av informantene kommer med kreative forslag til hvordan de kunne tenkt seg at tilbudene fungerte. De forteller at når de først skal befatte seg med dette nye digitale, skal det gi en best mulig opplevelse for dem, slik også Rogers (2003) og Davis (1993) påpeker det i sine teorier.

Olav definerer seg som en person som i utgangspunktet ikke er glad i digitale tjenester. Han forteller likevel at han ser nytten av noen av tjenestene, slik som 24 timers åpningstid på internett, med tilgang til blant annet Finn.no. Olav synes det er fint å kunne bestille reiser fra på Finn.no og i tillegg til at tjenesten alltid er åpen begrunner han dette med at han sparer tid ved å bruke tjenesten. Han påpeker også at det er positivt at han slipper å møte opp på et reisebyrå. Olav kjøper ikke bare reiser på nettet. Han har handlet varer fra diverse nettbutikker og sitter igjen med en positiv opplevelse. Om han har tid liker han også å surfe på nettet, og kan bruke tid foran skjermen for å se på biler etc på Finn.no.

Ut fra det de selv uttrykker har alle informantene tatt i bruk hele eller deler av tjenester på nettet. Mange er svært aktive og benytter seg av mange forskjellige digitale tjenester som nettbank, videokommunikasjonsapper, nettbutikker, nyhetsformidlere, informasjonskanaler, bildedelingsapper og sosiale nettverk som Facebook. Informantene velger å benytte seg kun av noen av de mangfoldige tjenestene som finnes på nettet, men ut fra hva de selv sier bruker de kun de tjenester de selv mener de har behov for og ser noen vits i å benytte, slik også Øyvind Nøhr (2006) fant i sin forskning:

For å handle via nettet må man ha et behov, og jeg har ikke dette behovet ennå. (Ester)

Hun benytter seg kun av de tjenestene eller deler av tjenester hun finner nyttige for sin del. Selv om hun bruker Facebook, bruker hun ikke alle tjenestene Facebook tilbyr, mens Borghild på sin side ikke bruker Facebook i det hele tatt, da hun ikke har behov for den informasjonen hun kan finne der, og ikke trenger nye digitale venner. Jan på sin side sier at han ikke har tatt i bruk tjenesten fordi han vil ta på og prøve en vare før han kjøper den. Øyvind sier også at han ikke har tatt i bruk netthandel, fordi han ikke ser noe behov ennå. Han presiserer at nettopp friheten til å velge de tjenester han selv har behov for, og når han ville være online og benytte seg av dem, er et viktig poeng for han. Informantene besitter et varierende utvalg digitale enheter. Mens alle har egen pc hjemme, har noen i tillegg både en bærbar pc, mens mange også har skaffet seg en iPad eller et annet nettbrett. De fleste har også investert i en smarttelefon. Flere har lyst på et nettbrett eller en smarttelefon, slik som Melissa som ser behov for en iPad hun kan ta med seg på senga. Øyvind på sin side liker ikke smarttelefon, og føler ikke behov for de tjenester denne kan tilby han.

Oppsummert viser informantenes ytringer om deres begrunnelser for valg av verktøy (pc, laptop, nettbrett og smarttelefon), og de grunner de oppgir for bruk av tjenester, at de er bevisste i sine valg. De vurderer sitt personlige utbytte av å ta verktøyene eller tjenestene i bruk. Opplevelsen av at innovasjonen kan bety noe positivt for dem, virker å styre valgene i positiv retning (jf. Rogers "relativ fordel", kap. 3). Mange av informantene fremhever at de har tatt i bruk de nye tjenestene fordi de er gode erstatninger for allerede eksisterende tjenester, og at de nye tjenestene har gitt dem gode opplevelser, frihet og gjør verden mer lettvint for dem (jf. Davis 1993). Samtidig er informantene sårbare når tilgjengeligheten reduseres eller forsvinner helt (jf. Davidson 1998). Når eldre i stor grad benytter seg av nytterrelaterte tjenester, rammes de også hardt når de av en eller annen grunn stenges ute fra å benytte dem.

5.3 Digital kompetanse

Rogers understreker i sine karakteristiske trekk av ved innovasjon betydningen av hvor kompleks den er. Hvor lett er det å forstå hva den kan brukes til og hvor enkel er den å ta i bruk? Han peker

på at en innovasjon som er enkel å forstå og lett å ta i bruk, vil adopteres raskere enn en innovasjon som oppleves som komplisert og vanskelig å bruke (Rogers, 2003). Vi finner et likelydende punkt i Davis modell, *perceived ease of use*, opplevelsen av kompleksitet. Hvor enkel oppleves bruken av innovasjonen? Han mener at innovasjoner som oppleves lite kompliserte vil ha en mulighet til ikke å skremme brukerne vekk, og at de vil foretrekkes framfor mer kompliserte løsninger (Davis, 1993).

Melissa, Torvald, Broghild. Øyvind og Esmaet poengterte at de ikke hadde fått opplæring i bruken av nettbank. Mens Øyvind og Torvald syntes overgangen til den digitale banken var smertefri, brukte Melissa og Esmaet noe lengre tid på å venne seg til bruken. De syntes likevel ikke tilvenningen var mer utfordrende enn at de begge tok i bruk tjenesten. Av våre 11 informanter har 10 tatt i bruk nettbanktjenesten. Det er bare Knut som ikke bruker nettbank. Han forteller at han har faste utgifter og betalinger, og at han har satt alt på automatisk trekk fra banken via avtalegiro. Av våre informanter er det bare Borghild og Soltani som opplever nettbanken som en utfordring. Borghild sliter med at programmer på hennes pc ofte må oppdateres, slik som Java, og dette skaffer henne store problemer med å logge inn i nettbanken. Hun har ingen kunnskaper om hva hun da skal gjøre, og hun forstår ikke det tekniske språket løsningene bygger på. Hun har lese-og skriveferdighetene som skal til utfra den smale opprinnelige beskrivelsen av literacy (jf. Barton 2007), men mangler den digitale kompetansen hun i tillegg trenger for å forstå det digitale språket (jf. Warschauer 2004). Når hun ikke kommer inn bruker hun å betale med kontofonen, og synes dette er tungvint. Når hun først kommer inn i nettbanken opplever hun bruken som uproblematisk. Det er manglende kompetanse på å fikse oppdateringer av blant annet java som er hennes utfordring. Soltani bruker sin betalingsdel av nettbanken bare når sønnen er tilstede og kan hjelpe henne om det oppstår problemer. Hun begrunner dette med språkproblemer, da nettbanken ikke har en utgave på hennes morsmål. Hun har altså den digitale kompetansen som skal til (jf. Warschauer 2004), men mangler de lese- og skriveferdighetene hun trenger for å kunne bruke tjenesten.

Selv om noen av våre informanter forteller at de har opplevd tilvenningen til nettbank som litt utfordrende, oppgir ingen av dem at de har opplevd disse utfordringene så sterke at de ikke har tatt tjenesten i bruk. Knut har valgt vekk tjenesten av andre årsaker. Han foretrekker å snakke med mennesker når han skal utføre banktransaksjoner. Av våre informanter er det kun Øyvind

som har fått opplæring i nettbankbruk fra banken sin, så årsaken til at informantene behersker bruken, kan ikke tilskrives en god opplæringsjobb fra bankene. Det er kanskje lov å antyde at bankene virker lite ekspansive på dette området, og at det her kunne være mer å hente. Om det nå likevel finnes opplæringstilbud på digital bank, har bankene tydeligvis en stor utfordring i å gjøre dette kjent og tilgjengelig for folk flest. At den digitale tjenesten tas i bruk av våre informanter, skyldes derfor ikke at det er god opplæring fra bankenes side, men snarere at tjenesten er rimelig enkel å lære seg. Det virker som nettbank oppleves som en relativt grei tjeneste å forholde seg til. Det ser ut som om den oppleves som enkel og forståelig, og at dette er en av årsakene til at den blir tatt i bruk, (jf. Rogers 2003, Davis 1993).

Når det gjelder hardware uttrykker mange av informantene at de sliter med å forholde seg til disse, men strengt tatt kan det virke som om software er det egentlige problemet. Øyvind sier at han hadde angst for å ta i bruk pc for mange år siden, da han hadde alt for stor respekt for maskinen, lite kunnskap og lav kompetanse på bruken av en slik maskin. De eldre er ikke oppvokst med digitale verktøy som en naturlig del av hverdagen, slik dagens unge er. De har heller ikke fått opplæring i funksjoner og bruk av nytteprogrammer og annet i skolen, slik de yngre i dag garanteres i fagplanene og i det overordnede planverket for skolen (jf. Kunnskapsløftet 2006). Når han endelig fikk prøvd ut en pc, opplevde han fort at dette gikk veldig greit, og har lært seg mye på egenhånd. Han har ikke opplevd det som vanskelig. Knut viser til samme opplevelse da han prøvde ut pc. Han var livredd hver gang han trykket på tastaturet og trodde han kom til å ødelegge hele maskinen. I utgangspunktet hadde begge kunnskap om at de kunne nyttiggjøre seg en pc til hjemmebruk. Den første fasen i Rogers beslutningsfaser er "knowledge", der man får kjennskap til en innovasjon og hvordan den er ment å fungere (jf. Rogers kap.3). Både Øyvind og Knut fikk kjennskap til pc i jobbsammenheng, der de måtte ta verktøyet i bruk. Begge fikk derfor kjennskap til hva innovasjonen kunne utrette og mulighet til å se hva det kunne bety for dem å anskaffe en maskin privat. Begge var livredde for å bruke en pc, så utgangspunktet var ikke det beste. Det er ikke sikkert at kjennskapen til hva en maskin kan utrette fører til at man selv anskaffer en, slik også Rogers påpeker om knowledgefasen. I dette tilfelle forvant redslene og den overdrevne respekten for pc. Øyvind og Knut fikk prøvd ut maskinene på jobb og kunne derfor beslutte at dette var noe de mente kunne ha nytteverdi for dem også i det private. De tok derfor en avgjørelse om å skaffe

seg en pc til privat bruk etter å ha testet og prøvd ut dette på jobb, (jf. Rogers fase nummer tre, beslutningsfasen, kap3).

Alle våre informanter har etterhvert tatt i bruk pc hjemme, og har da kommet ut av beslutningsfasen med en positiv avgjørelse om faktisk å ta innovasjonen i bruk. De har benyttet seg av pc og i varierende grad og lengde, men alle sier at de benytter maskinen daglig. De fleste har i tillegg et nettbrett, en smarttelefon eller begge deler. Som vi påpekte i sted vil redselen for hva som kan skje når en trykker på en maskin, kunne skremme en fra å ta den i bruk. I tillegg er det slik at mange av programmene informantene benytter seg av finnes på flere plattformer, altså både på pc, nettbrett og smarttelefon. Dette krever enda mer av programvaren, da den skal fungere på flere enheter. Noen av disse programmene skal også snakke sammen, fungere på tvers av enhetene. Dette skaper utfordringer for brukerne. Mange av våre informanter er til dels oppgitte over sin manglende kunnskap om hva disse maskinene gjør, og hvordan de "snakker". Melissa blir forvirret over hvordan ting blir koblet til hverandre og begriper ikke hvordan kommunikasjonen foregår mellom forskjellige enheter på forskjellige systemer;

Det er en del kommunikasjon mellom de forskjellige dilleduppa som irriterer meg noe inni granskogen som jeg ikke kan. (Melissa)

Hun påpeker at hun mangler kunnskaper om bruk av maskiner og digitalt/teknisk språk, og at hun mener dette hemmer henne i bruken av de digitale tjenestene, som hun i varierende grad tar i bruk. Selv om hun prøver alt hun kan, klarer hun ikke fikse alt, og noen tjenester velger hun derfor å ikke bruke. De blir såpass vanskelige og komplekse at hun velger å ikke ta dem i bruk, tross at viljen er tilstede (jf. Davis 1993, kap3). Som Melissa irriterer mange av informantene seg over manglende forståelse av det digitale språket. Bruken av tekniske begreper gjør Soltani forvirret. Esmaet sier at det i begynnelsen var forvirrende å ikke ha forståelse for hvordan ting fungerer sammen. Rune, som ofte klarer å sette seg inn i bruken av de tjenester han ønsker å benytte sier at han sliter med installasjon, oppdatering og vedlikehold av antivirusprogram på sin pc. Han sier selv at han opplever manglende kunnskap som den største barrieren i den digitale verden. Torvald er forsiktig med å ta i bruk tjenester, og føler stadig på at han mangler kompetanse på hardware og software. Han liker å forstå hvordan ting fungerer før han tar i bruk en tjeneste.

Torvald er i utgangspunktet ikke glad i digitalisering;

Jeg forstår jo ingenting av de digitale endringene som skjer rundt meg. (Torvald)

Han savner opplæring i bruk av mail, og har derfor ikke tatt det i bruk, selv om han har ønsker om det. Soltani, Ester og Olav sliter med at få tjenester er tilrettelagt for deres morsmål. Ester sier på sin side at språkbarrieren hindrer henne i å benytte seg av andre enn norskspråklige tjenestetilbydere, mens Olav fastslår at han ikke driver med netthandel fra utlandet av samme årsak. Alle disse tre informantene avstår fra å ta tjenester i bruk på grunn av manglende lese- og skrivekompetanse innen de språk tjenestene finnes i (jf. Barton 2007).

Selv om mangelen på kunnskap gjør at mange av informantene kan bli frustrerte, betyr ikke det nødvendigvis at de ikke tar tjenestene i bruk. De kan altså, selv om de opplever tjenestene som alt for komplekse likevel velge å implementere dem. For mange blir løsningen å prøve selv helt til de klarer å beherske tjenesten;

Jeg vil lære meg hvordan ting skal brukes, "learning by the hard way". (Melissa)

Selv om hun er en av fem informanter som sier de savner støtte og veiledning fra tjenesteleverandører på nett, lar hun ikke dette irritasjonsmomentet hindre henne i å ta tjenestene i bruk. Hun prøver og prøver, og setter seg selv inn i bruken til hun lykkes. De samme erfaringer har Ester. Hun vil gjerne lære mer, og er positiv til å sette av tid til kursing og på å øve selv. Hun sier at brukeren selv har et stort ansvar for å ville lære, men at tjenestetilbyderens ansvar ligger i at det faktisk finnes et relevant opplæringstilbud. Jan og Rune forteller også i stor grad har satt seg inn i bruken av de forskjellige tjenestene selv, men til forskjell fra Melissa sier de at de trives best med denne måten å ta i bruk nye ting på. Hele åtte informanter sier de kunne tenkt seg kursing i alt fra små trivielle utfordringer til den store helheten;

Hadde det kommet et kurs i mestring av den digitale hverdagen, hadde jeg meldt meg på. (Knut)

Det er tydelig at det er et behov for kursing blant våre informanter. Deres ytringer viser et stort engasjement for å lære, og om de ikke finner tilgjengelige kurs som dekker deres, finner de ressurspersoner i sine nettverk som kan hjelpe dem, eller de tar i begrepets videste forstand ansvar for egen læring, og setter seg inn i sakene på egenhånd. Dette gjør de fordi de er motiverte

ut fra at de ser nytten av å lære seg å bruke tjenestene (jf. Ala-Mutka et al. 2008). Behovene varierer mye fra informant til informant, men i følge deres egne uttalelser står Torvald her i en litt spesiell situasjon sammenlignet med flere av de andre informantene. Han er en av fire informanter som forteller at de faktisk avstår fra å ta en tjeneste i bruk, fordi de ikke klarer å sette seg inn i bruken av den, og ikke fordi de ikke ønsker å benytte seg av den. Torvald skiller seg også ut fra de andre på et annet område. Han er sammen med Melissa den eneste av informantene som ikke har tilgang til personer med kjennskap og kunnskap om digitale tjenester og dingser i nettverket sitt. I kap 3 så vi på hvordan våre omgivelser og vårt nettverk kunne påvirke våre valg og muligheter, vår "räckhållsrymd", (jf. Davidson 1998 og Hägerstrand, T i Törnquist kap3). Torvald har små muligheter til å få testet ut nye digitale tjenester, da ingen i hans nettverk eier eller behersker å bruke disse. Flere av informantene opplyser at nettopp muligheten til å få testet ut en tjeneste enten på jobb eller i sitt private sosiale nettverk, var viktig for dem. Det gir brukeren økt grad av trygghet, og en av de viktigste hindre for adopsjon, usikkerhet i forhold til innovasjonen forsvinner (jf. Rogers "testbarhet" kap3). Trygghet er vesentlig i definisjonen av psykisk tilgjengelighet, som handler om hvorvidt brukeren forstår hva tjenesten går ut på, oppfatter hvordan den kan brukes og sist men ikke minst tør å ta den i bruk, (jf. "psykisk tilgjengelighet" Davidsen, kap3). Melissa rammes ikke så hardt av mangelen på ressurspersoner i sitt nettverk, da hun har en litt annen innstilling til det å selv sette seg inn i nye tjenester, slik som vi tidligere kommenterte i dette kapitlet.

Alle de ni andre informantene gjør et poeng ut av å bekrefte at deres nettverk er viktige og at de betyr mye, og for noen er en helt avgjørende faktor for hvorvidt de tar i bruk en tjeneste eller ikke. De viser til både eksisterende og "gamle" nettverk på jobb, og familie, venner, naboer og andre kontaktpersoner på den private arena;

Har ikke kompetanse selv, så da må jeg søke hjelp ved behov hos barna, gamle kolleger, naboer.....(Olav).

Når det oppstår komplikasjoner med pc, kontakter jeg en god venn av meg. (Øyvind)

Jeg bruker mest min sønn for å få bistand når jeg treffer utfordringer..... (Borghild)

Rune har lært seg mye selv, og liker utfordringene det gir ham. Når det gjelder å ta i bruk nye tjenester er han imidlertid ikke veldig aktiv selv. Han støtter seg på mennesker han kjenner som

stadig prøver ut nye ting. Han får mange tips om gode tjenester fra sitt nettverk. De gir råd om bruksområder og hjelp og tips om hvordan tjenestene skal brukes mest mulig effektivt, jf Rogers (2003) observability, der han påpeker at brukeren kan påvirkes positivt av suksesshistorier og gode erfrainger fra personer i nettverket sitt.

Soltani og Knut oppsøker også sin sønn om det skulle oppstå problemer. Denne hjelpen er av uvurderlig betydning, sier Soltani, som også liker å ha sønnen tilstede når hun skal benytte seg av tjenester hun er usikker på. Hun fremhever at dette kan bli en sovepute, og at hun hadde kommet til å lære seg det selv om hun ikke hadde såpass "lett" tilgang til sin sønn, som har gode kunnskaper om digitale tjenester. Visse negative sider har denne avhengigheten;

Hjelpen er ikke alltid tilstede. Sønnen min jobber jo..... (Soltani).

Hun har ikke samvittighet til å forstyrre familien etter jobb, så hun venter med spørsmålene hun har til helgene, da familien har tid til hverandre. Hun må derfor være aktiv selv for å løse problemer, om de skulle oppstå midt i uka. Knut er rask til å levere pc til reparasjon om sønnen ikke er tilgjengelig. Ingen av de 9 informantene som har tilgang til ressurspersoner i nettverket sitt, oppgir at de har latt være å ta i bruk en digital tjeneste på grunn av manglende digital kompetanse ut fra det nyere begrepet av literacy (jf. Warschauer 2004). Å være medlem av et sosialt nettverk betyr at du er innenfor nettverksmedlemmenes "mänskliga räckhåll", og det vil gi deg muligheter til å få tilgang til de ressurser medlemmene i nettverket besitter, (jf. Fuhrmann "mänskliga räckhåll, kap3). Mange av våre informanter er opptatt av at alle eldre må få tilgang til ekspertise på den nye digitale verden. Eldre har i mindre grad enn yngre tilgang til ressurspersoner i sine netterverk, da kunnskap om digitale tjenester ikke har vært en del av deres oppvekst og hverdagsliv;

Jeg husker da jeg gikk på skolen, da var alt annerledes. Vi brukte helt andre verktøy for læring. Nå blir barna kjent med den digitale verden fra barneskolealder og vokser opp teknologien. (Torvald)

Ut fra dette mener Torvald at eldre må få ekstra god oppfølging etterhvert som flere og flere tilbud blir å finne kun på den digitale arena. Han deler denne bekymringen med Olav, som tenker mye på de som faller utenfor på grunn av mangel på kunnskap. Hvordan skal de få tilgang til for

eksempel banktjenester? Han er opptatt av hvordan skal de klare seg i den nye digitale verden uten selv å besitte den nødvendige kunnskap og heller ikke ha tilgang til slike ressurser i sitt nettverk, (jf. Rogers, Davidsen og Hägerstrand i Törnquist, kapittel 3).

5.4 Kvaliteten på internetttilgangen

Våre informanter har alle opplevd å måtte møte personlig opp i banken for å få utført tjenester. Hvor enkelt dette har vært for dem, har variert ut fra hvor tilgjengelig den fysiske banken har vært. Davidson (1998) sier at graden av fysiske hindre vil være med å påvirke hvor bra tilgjengeligheten føles for hver enkelt. Avstand til banken, tilgang til transport og åpningstider er momenter som spiller inn, og disse vil variere fra informant til informant. Vi ser altså at personlige preferanser har betydning, slik Handy&Niemeier (1997) hevder i sine teorier. Den digitale verden har i utgangspunktet få fysiske begrensninger, men de som er kan framstå som store hindre. Det viktigste hinderet vil være om informanten har tilkobling til internett. Gjennom internett blir den tekniske rekkevidden nesten uendelig, og barrierer som skapes på grunn av avstand til banken, transport og åpningstider utlignes og mister sin betydning. Våre informanter var i stor grad positive til at de hadde tilgang til banken når de selv ønsket det, og at de slapp å stå i kø. Hva så med kvaliteten på den internetttilkoblingen våre informanter disponerer? Sathye (1999) påpekte at en stabil tilgang til nettet er en forutsetning for at brukeren kan benytte seg av nettbank. Den daværende regjering påpekte i stortingsmelding 23 (2012-2013) at alle skal på nett, og hadde klare målsettinger om at alle skulle være digitale innen 2009 (E-Norge 2009. Moderniseringsdepartementet (2005). Definisjonen av bredbånd har også variert gjennom historien. Et bredbånd skal minimum ha en hastighet på 1 Mbit/s, men skal du for eksempel strømmes film fra nettet anbefaler leverandører av slike tjenester 6-8 Mbit/s. Mange har i dag bredbånd som leverer fra 1-4 Mbit/s, og om det da er flere som bruker linja, blir det fort overbelastning og dårlig kvalitet med hacking og lange stopp i sendingene. Regjeringen har som mål at flest mulig skal over på høyhastighetsbredbånd. Slike internetttilkoblinger tåler ikke bare strømming av lyd og bilde, men gjør at du kan være aktiv på flere plattformer samtidig, og det er plass til flere brukere, og samtidig båndbredde nok til alle. Et høyhastighetsbredbånd defineres som bredbånd over 30Mbit/s og har en dekningsgrad på 75%, mens bredbånd med hastighet over

100Mbit/s har 69% dekning. Her er det imidlertid store variasjoner landet over (Regjeringen 2014, Pressemelding 134. 2014).

Pikkarainen et al. (2004) peker i sin forskning på bruk av nettbank også på at internetttilkoblingen må være av god kvalitet, men viser til at kvaliteten på tilknytningene generelt er blitt såpass gode at dette ikke vil ha noen avgjørende betydning for hvorvidt tjenesten tas i bruk. Ingen av våre informantene hadde heller problemer med nettbanken som var knyttet til kvaliteten på bredbåndslinja de disponerte. Det kan tyde på at bankene har optimalisert tjenestene såpass mye at de fungerer uten at du har all verdens hastighet på internetttilgangen. Hva så med andre digitale tjenester? Påvirkes disse av hastigheten og stabiliteten på netttilkoblingen?

Melissa påpeker at hennes linjehastighet og stabilitet burde vært bedre;

Linjehastigheten er god for den tiden datamaskinen gikk på parafin. (Melissa)

Hun viser stor irritasjon over både stabiliteten og hastigheten på linja hun disponerer. Denne irritasjonen deles av Olav som sier at dårlig linjehastighet og stabilitet er en daglig utfordring for han;

Det er ikke mulig å se på en youtubestreaming uten at det stopper flere ganger. (Olav)

Begge er tydelig frustrerte over kvaliteten på netttilgangen de har. Hele 6 av våre 11 informanter påpeker at de ikke er fornøyd med linjene sine og at de blir frustrerte, da dårlig kvalitet påvirker deres bruk av flere tjenester. I noen tilfeller betyr det at tjenestene ikke alltid kan benyttes, slik Soltini opplever. Hun kommuniserer mye med familie og venner på Skype, men opplever ofte at nettet blir ustabilt og tregt når hun bruker denne tjenesten. Til forskjell fra bruken ved blant annet nettbank, gir hastigheten og stabiliteten på linja en begrensning i tilgjengeligheten og hindrer Soltani i å kommunisere med personer i sitt nettverk. Skype er en tjeneste som gir tilbud om å samtale over internett med både lyd og video. Video krever tydeligvis mer båndbredde enn Soltanis nettilgang jevnt over kan levere.

Esmaet viser til de samme erfaringer som Soltani har gjort seg. Hun opplever at ting henger seg og går veldig tregt. Stabiliteten på linja hennes er ikke god, den faller stadig ut, og netttilgangen blir borte i korte eller lengre perioder. Dette betyr at hun er forhindret i å bruke noen digitale

tjenester overhodet. Dette vil kunne få vesentlige følger for tilgjengeligheten av blant annet banktjenester som i større og større grad finnes bare på nett. Det finnes ofte ikke et alternativ til den digitale tjenesten. For Esmaet er dette tilfelle, da hun bruker en bankforbindelse som kun er tilgjengelig på nett. Hun bruker nettet ofte og mye, og rammes hardt når tilknytningen svikter. Jan poengterer på sin side at reparasjonen av linjen tar tid, når det oppstår feil. Han har stadig problemer med sin linje, og om disse problemene oppstår på en fredag, vil ikke dette følges opp før på mandag. Det har vært og er vanlig kotyme blant leverandørene av nettilgang, men en kan spørre seg om dette er god nok beredskap når flere og flere tjenester flyttes over på nett. Mange av våre informanter mener ikke det, og er oppriktig frustrert og oppgitt over det tilbudet de tilbys. Mange av informantene har valgt den høyeste hastigheten som er tilgjengelig fra leverandør, og har ingen oppgraderingsmuligheter i sitt nett. Mange av informantene definerer seg også som "slaver" av nettet og de digitale tjenestene. Når de først har valgt å ta de i bruk, blir de en viktig og uunnværlig del av hverdagen, og frustrasjonen blir derfor stor når tilgangen er stengt eller redusert. Det kan få følger for adopsjonen om gleden ved å benytte seg av tjenestene forringes av ustabil og upålitelig nettilgang. Det at selve bruken av teknologien gir en glede i seg selv, øker sjansen for at brukeren blir en jevnlig konsument av teknologien (jf. Davis 1993, kap.3).

Alle våre informanter disponerer tilgang til internett hjemme, og vi kan således fastslå at kontakt med digitale tjenester er tilgjengelig for dem (Malmstrøm, 1998) Kvaliteten på tilknytningen er imidlertid begrenset for flere av våre dem. Ustabile linjer som generellt har for lav fart til å benytte seg av moderne kommunikasjonsapplikasjoner, eller også ofte faller helt ut, innskrenker rekkevidden for mange av våre informanter og gjør at de føler tilgjengeligheten begrenset, (jf. Davidson 1998).

5.5 Informantenes forhold til de digitale tjenestene

Det er store variasjoner i hva slags holdninger, syn og forventninger våre informanter uttrykker til den digitale verden og de forskjellige digitale tjenester. Rogers (2003) viser i sine karakteristiske trekk til det han kaller compatibility, eller kompatibilitet. Han trekker linjer mellom innovasjonen og brukerens gjeldende sett av verdier, holdninger og behov. Våre

informanternes subjektive syn på en tjeneste vil altså kunne påvirke om de tar tjenesten i bruk. Holdninger finner vi også igjen som en viktig faktor i TAM, der Davis (1993) fremhever at holdninger vil påvirke våre valg og være med å avgjøre hvorvidt og i hvilken grad vi benytter oss av den. Begge disse teoriene er gjort rede for i kapittel 3.

De fleste av våre informanter viser en positiv holdning til å lære mer om bruken av digitale tjenester. Øyvind og Esmaet uttrykker riktignok at de er for gamle til å lære noe nytt og at de er fornøyd med det de allerede kan;

Jeg har ingen planer om å øke kompetansen utover det jeg bruker til daglig.

Jeg er alt for gammel til å lære mere nytt innen den digitale verden. (Øyvind)

Jeg har passert alderen for å lære nytt om digitale verden. Jeg har lært det jeg har behov for. (Esmaet)

De uttrykker samtidig glede over å kunne benytte de tjenestene de nå behersker. De forteller at de har lært seg disse fordi de så at de hadde behov for å benytte seg av dem. Øyvind stenger heller ikke døra for å benytte seg av flere tjenester enn de han nå bruker, men han kommer i fremtiden til å henvende seg til de som besitter kompetansen istedenfor å lære seg noe nytt;

Denne generasjonen er fornøyd med det de kan og har ikke lyst å komplisere hverdagen med å ta i bruk nyere eller kompliserte løsninger/tjenester. (Øyvind)

Dette står i kontrast til det han forteller om seg selv, som viser at han nettopp har satt seg inn i og tatt i bruk mange tjenester. Han forklarer at han tok de i bruk fordi han hadde behov for å benytte seg av dem. Han hadde en positiv innstilling til dem. Øyvind sier selv at han ikke er noen spesialist i databruk, og at han bare har tatt i bruk noen tjenester han hadde bruk for, og at han har holdt seg unna det han ikke fant noen nytte i å ta i bruk. Begge er jo aktive på nettet mange ganger om dagen og benytter seg av nettbank, Facebook, leser og skriver mailer, surfer og kommuniserer med kjente og ukjente. Esmaet, som definerer at hun er avhengig av digitale tjenester forteller at mye av hennes kontakt med omverdenen går via digitale kanaler, og hun har derfor sett behovet for å lære seg bruken av dem. Kanskje er det slik at eldre automatisk

definerer seg som mindre tekniske enn ungdommen, som er vokst opp med den nye digitale verden? Forskningsrapporten til Telenor (Halvorsrud et al. 2007) bekrefter at eldre er den gruppen som er best på å benytte seg av de tjenester de har behov for. Mens unge ofte bruker data og internett til sosiale aktiviteter og som "leketøy", er de eldres bruk oftere basert på nytteverdien av tjenestene (jf. Rogers 2003, Davis 1993, Nøhr 2006).

Alle våre andre informanter uttaler seg positivt til i større eller mindre grad å lære og sette seg inn i nye digitale tjenester. Melissa uttrykker at hun vil lære seg hvordan ting fungerer, og at hun vil oppdatere seg innenfor områder og tjenester som interesserer henne. Alle våre informanter uttrykker at de er selektive med hva de bruker tid på, og at de helst bare tar i bruk tjenester de føler de har behov for og trenger. Viljen til å sette av tid til å lære knytter seg til nettopp denne begrensningen, de vil først se at de har behov og nytte. Rogers (2003) viser til at beslutningsprosessen har fem faser, der de to første er knowledge og persuasion eller påvirkning. Når våre informanter blir kjent med en ny tjenestes eksistens, kan de passivt motta informasjon eller aktivt søke mer kunnskap om innovasjonen. Denne fasen glir så over i en fase der informanten vurderer hva slags nytte de vil ha av innovasjonen, og hvilke konsekvenser det vil få for den om de tar den i bruk. I denne fasen spiller nettopp holdninger og verdier en viktig rolle, jf kap3, Rogers (2003). Våre informanter har alle vært igjennom disse fasene et varierende antall ganger. De har alle allerede tatt i bruk flere digitale tjenester. De er i større eller mindre grad aktive på nett, og er blitt vant til og i varierende grad avhengige av de tjenestene de har implementert. Borghild mener at det er viktig å tilpasse seg utviklingen;

Man skal lære seg digitale tjenester på den måten man ønsker og tilpasse seg etter behov. (Borghild)

Hun er opptatt av at endringer medfører utfordringer og at hun som bruker av tjenesten må følge med på endringer og tilpasse seg. Hun sier at mulighetene er mange og store, og at alt er opp til henne. Hun har aldri tenkt på utfordringene rundt bruk av de digitale tjenestene hun selv har valgt å ta i bruk, men er fast bestemt på at det er hennes positive innstilling og tilpasningsevne som har reddet henne, jf kap.3 Davis (1993). Hun stoler på at disse egenskapene vil hjelpe henne også i fremtiden.

Våre informanter forteller at de opptatt av sikkerhet. Mange forteller at de er bevisste på hva de legger ut på nettet og forsiktige med å knytte kontakt med ukjente;

Ingen vet hvem de er og hva slags hensikter vedkommende har. (Borghild)

Borghild og Ester er også overrasket over hva folk legger ut på Facebook, og mener de legger ut alt for mye informasjon om seg selv. De ville aldri legge ut denne type opplysninger om seg selv, og mener det er lov å bruke hodet. De utsagn våre informanter har omkring dette tyder på at de er reflekterte og bevisste på hvordan de benytter seg av tjenestene.

I den utvidede varianten av TAM, som er utviklet for å forske på nettbankbruk, er et viktig element sikkerhet og fortrolighet. Om brukeren opplever nettbanken som sikker, og stoler på at kundeinformasjon behandles på en trygg måte, vil det styrke mulighetene for at brukeren tar i bruk tjenesten, jf kapittel 3, Pikkarainen et al. (2004). Våre informanter har alle, bortsett fra Knut, tatt i bruk banktjenester på nett. Ingen av informantene uttaler noe som kan tyde på at manglende sikkerhet har gjort dem skeptiske til nettbanken. Melissa, som kaller seg selv "kontrollfreak", uttaler at hun i begynnelsen alltid kontrollerte transaksjonene banken hadde utført, men at hun nå stoler på banken. Esmaet var svært engstelig for å ta i bruk nettbank, men ble overbevist etter å ha tatt den i bruk, og stoler på banken. Hun har til og med, som vi før kommenterte, også skiftet til en bankforbindelse som kun er tilgjengelig som nettbank. Soltani er den eneste som føler seg såpass uttrygg på tjenesten at hun vil ha en kyndig tilstede som kan hjelpe seg. Hun er imidlertid ikke skeptisk til tjenesten som sådan, men behersker ikke språket som brukes i tjenesten. Den tilbys ikke på hennes morsmål. Om dette hadde vært tilbydt, kunne Soltani sette seg bedre inn i tjenesten selv, og ikke være avhengig av hjelp. Det ville øke hennes kunnskaper og kanskje da eliminere den følelsen av uttrygghet hun nå føler. Slik det er nå, vet hun ikke hva som skjer om hun trykker feil.

Knut, som ikke har tatt tjenesten i bruk, begrunner heller ikke dette med sikkerhetsmessige forhold. Dette står litt i kontrast til andre digitale tjenester som omhandler pengetransaksjoner, der flere av våre informanter viser til nettopp sikkerhet som en begrunnelse for at de ikke har tatt dem i bruk:

Jeg handler bare fra de nettbutikkene jeg har handlet i i alle de årene og er veldig

varsom og skeptisk til å gi bort mitt kredittkortnummer til ukjente nettbutikker. (Melissa)

Hun benytter seg av de butikker og tjenester hun har blitt kjent med via positive erfaringer personer i hennes nettverk har gjort seg, (jf. observerbarhet, Rogers, kapitel 3). Melissa sa selv at om hun føler hun ikke har full kontroll på en tjeneste, kan hun være truende til ikke å ta den i bruk. Knut peker på at han aldri kjøper varer fra private personer på nett. Han er ikke trygg på sikkerheten i slike handler og han vil derfor ikke vil benytte seg av de tjenestene som formidler dette. Borghild og Esmaet er utrygge på å benytte debetkortene sine på nettet. De bruker kun kredittkort, da dette gir dem større trygghet. Jan er skeptisk når det gjelder sikkerhet rundt bruk av nett-tjenester, og han stiller alltid spørsmål om tjenesten er «safe» å bruke når han for eksempel skal gi bort kortnummeret til tjeneste-tilbyderen. Han viser også sunn skepsis når han besøker nettsider og mottar mailer. Han får stadig "Nigeriamailer", men han åpner dem aldri. Ester har ikke tatt i bruk kortet sitt til netthandel i det hele tatt. Hun stoler ikke helt på det som tilbys, og liker best å kunne se, ta på og prøve ut en vare før hun kjøper den. Når det blir nødvendig å handle på nett, slik som ofte er aktuelt med reiser, trår samboeren til med sitt kredittkort. Mer generell er en av Øyvinds uttalelser, der han sier han i mange tilfeller synes digitale tjenester ikke er til å stole på. Han bygger denne påstanden på det han leser i aviser og det han hører i vennekretsen.

Det virker dog, ut fra våre informanternes uttalelser, som om bankene har klart å synliggjøre at sikkerheten er god nok, og at våre brukere stoler på at konfidensiell informasjon blir behandlet på en god måte fra bankenes side. De har tatt dem i bruk. Dette samsvarer med funnene Sathye hadde i sin nettbankstudie, der han fant ut at om banken evnet å gi brukeren en følelse av trygghet i forhold til bruken av tjenesten og at personalia og portefølje ble behandlet på en god måte, hadde det signifikante positive utslag for brukerakseptering (jf. Sathye 1999, kapittel 3). Det er tydelig at mange av informantene ser større usikkerhet i handel på nettet, og flere av de som ikke har tatt i bruk tjenester som omfatter netthandel, viser til at de ikke stoler på sikkerheten i tjenesten.

Våre informanternes oppfatning av sikkerhet varierer ut fra deres uttalelser mye fra tjeneste til tjeneste. Tjenester, utover nettbank, som innbefatter økonomiske transaksjoner velges vekk av noen av informantene, og flere av dem er også skeptiske til å være veldig synlige på nettet. Det har ført til at de har tatt i bruk deler av en tjeneste, mens de har latt være å ta i bruk andre deler av dem samme tjenesten. Hvordan informanten opplever sikkerheten i tjenesten, påvirker etter

det de selv sier graden av implementering, slik det også hevdes i Rogers (2003), Davis (1993) og Pekkarainen et al. (2006).

Vi finner store variasjoner i våre informaners uttalelser når det gjelder de forskjellige tjenester som tilbys digitalt. Flere har lite til over for digital kommunikasjon, og noen kommer med til dels sterke karakteristikk av de som hengir seg til sosiale medier og som bruker mye tid på å kommunisere med andre via digitale tjenester. Torvald skiller seg klart ut blant våre informanter, når det gjelder skepsis til den digitale verden og de nye digitale tjenestene. Torvald hater smarttelefoner, og har følgelig ikke gått til innkjøp av en. Han sverger til sin gamle "vanlige" mobiltelefon. Han irriterer seg kraftig over voksne folk som sitter og leker med mobilen;

De er helt borte. Du kan ikke prate med dem, det er verre enn å snakke

med en tv. (Torvald)

Jeg blir rett og slett forbanna. Maskinmennesker. (Torvald)

Han er slett ikke den eneste av våre informanter som reagerer på hvordan mange forholder seg til de nye tjenestene. Esmaet sier at hun mange viser liten respekt i sosiale sammenhenger, ved å snakke med andre digitalt og leke seg med dingsene sine mens de er i sosiale settinger med andre mennesker. Olav liker å være sosial på andre måter enn gjennom diverse dingser, og han setter pris på det sosiale samværet i menneskelige relasjoner. Han opplever den nye utviklingen som litt trist, og synes det var bedre når kommunikasjon skjedde fysisk, med øyekontakt. Torvald forteller at han alltid har vært motstander av det nye digitale. Rogers (2003) snakker i sine idealtyper for adopsjon av nye innovasjoner om laggards, etternølerne. Dette er mennesker som har tradisjonelle verdier og deres trygghet og referansepunkter ligger i fortiden. Kjennetegn er at de har stor skepsis til nyvinninger, og at de er mistenksomme til alle endringer. De vil være de siste til å ta digitale tjenester i bruk, og vil sannsynligvis avvise mange av tjenestene.

Sannsynligvis vil de fleste mennesker i deres nettverk tilhøre samme gruppe. Mye av dette stemmer med hva Torvald uttrykker, men samtidig har Torvald tatt i bruk mange av tjenestene nettet tilbyr. Han beskriver seg selv som skeptisk, men er samtidig inneforstått med at tjenestene betyr mye positivt for han. Rogers viser til at den største gruppa av skeptikere tilhører det han kaller "late majority", eller sen majoritet. De som tilhører denne gruppa ser på innovasjoner med forsiktighet, og at skepsisen vil føre til at de tar i bruk tjenestene sent. Selv om Torvald sier at

han hater smarttelefoner, sier han samtidig at han ønsker å kjøpe seg en, men da skal han lære seg å bruke den først. Han sier også, som vi skrev tidligere, at han ikke har mennesker i sitt nettverk som har kjennskap til og kunnskap om digitale hjelpemidler og tjenester. Likevel har han selv skaffet seg informasjon ved å lese, snakke med folk, utføre praktiske øvelser og til og med gå på forelesninger. Det er ikke alltid lett å finne en gruppe alle passer inn i, og Rogers sier i sine teorier at grensene mellom gruppene kan være flytende. Det kan også være slik at en bruker på noen områder kan befinne seg i "late majority" og andre ganger i "laggards". Etter Torvalds uttalelser og Rogers beskrivelser befinner han seg i gruppa "late majority", men når det gjelder digital kommunikasjon passer beskrivelsene til "laggards" best, (jf. idealtyper for adopsjon, kapittel 3).

Torvald fortalte oss at han ikke ønsker å bli avhengig av digitale dingser, og han vil ikke at de digitale dingsene skal forandre hans tilværelse og væremåte. Han fortalte også at han ikke er så glad i digitalisering fordi han ikke forstår noen av de digitale endringene som skjer rundt seg. Det kan tyde på at usikkerheten styres mye av mangelen på kunnskap og innsikt i hvordan innovasjonen og tjenesten fungerer. Torvald ønsker seg jo opplæring i bruk av mail, fordi han ser at det kunne vært nyttig for han å bruke denne tjenesten for kommunikasjon, (jf. relativ fordel, Rogers, kapittel 3). Han er negativ til digital kommunikasjon og han mener at dette ikke er en sunn utvikling for samfunnet. Han heller foretrekker personlige, fysiske møter med mennesker, og det påvirker hans valg av sosiale arenaer. Han velger vekk de digitale sosiale arenaene, (jf. kompatibilitet og attitude toward using, kapittel 3). I studien til Øyvind Nøhr (2006) kom det fram at eldre ofte er tradisjonsbundne, og at de ofte vil gjøre ting slik de alltid har gjort det, og det virker å holde vann for Torvalds del.

Mange av våre informanter har et positivt syn på nye innovasjoner, men virker samtidig å være opptatt av å tilpasse tilbudene til sine egne behov. De er også selektive i utvelgelsen av hvilke tjenester de vil benytte seg av. Dette samsvarer med funnene Øyvind Nøhr (2006) gjorde, der han fant at mange eldre selv hadde valgt i hvilken grad de ville være digitalt aktive. Ester forteller som vi tidligere skrev at hun bruker sosiale medier og kommunikasjonskanaler til å holde kontakt med familie og venner som både bor og sporadisk oppholder seg i utlandet og til daglig kommunikasjon med venner. Hun sier den digitale arena har gjort dette enklere for henne. De er lettere tilgjengelig for henne, (jf. "räckhållsrymd", Hägerstrand, T i Törnquist, G 1998b, s.

150). Hun føler at hun har større rekkevidde i sitt sosiale nettverk nå enn før. Ester er også klar på at brukeren selv må ta ansvar for å tilpasse tjenesten til dagliglivet;

Jeg bestemmer når jeg har lyst, jeg har friheten selv. (Ester)

Alle våre informanter har uttalelser som tyder på at denne valgfriheten er viktig for dem. Soltani bruker mange digitale tjenester, men er positiv til å lære seg å bruke enda flere, slik at hun får enda mer ut av mulighetene som ligger der. Hun er som vi tidligere påpekte aktiv stort sett hele kvelden på internett, og sier tjenestene har forandret hennes liv. Hennes begrensninger til å velge ligger i at hun for noen av tjenestene må ha hjelp av sitt nettverk, da hun har utfordringer språkmessig.

Mange av våre informanter har ytringer som viser at de er opptatt av å selv bestemme når de skal være tilgjengelige. Jan, som var tidlig ute med å ta i bruk nettbank og mange andre digitale tjenester, uttaler at han slår av smartmobilen når han ikke vil være tilgjengelig. Selv om han er utviklingsvillig, positiv til nye tjenester og tidlig ute med å ta dem i bruk, er han reflektert i forhold til hvordan og når han bruker tjenestene. Han er selektiv på sine valg i forhold til sikkerhet, seriøsitet og innhold. Mange av våre informanter har tilsvarende ytringer som bekrefter at de klikker vekk spam, søppelmailer og er forsiktige med å åpne mailer med ukjent avsender.

En av fordelene med nye digitale tjenester er at altså at den som prøver å ta kontakt med deg kan identifiseres. Det er mulig å være selektiv selv når du er aktiv på nettet, ved å avvise de du ikke ønsker kontakt med. Øyvind uttaler at han liker at det er lettere å nå både kjente og ukjente via digitale tjenester, men er selv selektiv i når og med hvem han har kontakt. Selv om han er på Skype hver dag, er det styrt av egne behov og ønsker. Han kontakter folk når han selv ønsker det, og er ikke online når han ikke har lyst eller tid. Det at informanten er tilgjengelig på mail eller andre digitale arenaer, betyr altså ikke at vedkommende er tilgjengelig for alle som av en eller annen grunn ønsker kontakt. Den tekniske rekkevidden, som på internett nærmest er uendelig, kan altså begrenses av brukeren selv, ved at de begrenser sin tilgjengelighet gjennom bevisst bruk av tjenestene, slik også Fuhrmann (2005) fant i sin forskning.

5.6 Oppsummering og drøfting

Vi vil i denne avsluttende drøftingen se tilbake til problemstillingen vi presenterte i kapittel 1.

Hvordan takler eldre den digitale hverdagen?

I tillegg stilte vi følgende forskningsspørsmål for å besvare og avgrense problemstillingen:

1. Hvilke digitale tjenester og verktøy bruker eldre?
2. Hva hindrer eldre i å ta i bruk, eller, helt eller delvis, velge vekk digitale verktøy/tjenester?
3. Hva kreves for å forbedre tilgjengeligheten?

Vi har i dette kapittelet sett nærmere på våre informanters ytringer knyttet til de ulike kategoriene vi fant under kategoriseringsprosessen som vi beskrev nærmere i kapittel 4. Våre informanter er 11 selvstendige individer i alderen 67 til 79 år, med ulik bakgrunn. De har forskjellig utdannelse og yrkeserfaring. I tillegg er tilhører de alle forskjellige nettverk, og ingen av dem har tilknytning til hverandre eller hverandres nettverk. De har alle ulike opplevelser av digitale tjenester og verktøy, og deres forhold til de tekniske dingsene varierer stort, akkurat som deres digitale kompetanse er ulik. Hvordan våre informanter takler sin digitale hverdag varierer derfor stort fra informant til informant. Det finnes imidlertid, som vi har vist i vår analyse, mange fellestrekk. Selv Torvald som i utgangspunktet er negativt innstilt til de nye digitale nyvinningene, opplever den samme frihet og glede når han takler å bruke tjenester han liker og ser positiv verdi av, som Soltani, som er mer positiv til den nye digitale verden.

Informantene har i varierende grad tatt i bruk digitale verktøy og tjenester. Alle har egen pc eller mac, og de fleste har da foretrukket en laptop, en bærbar utgave. De viser til at dette forenkler

bruken, da denne er mer mobil og gir større frihet i forhold til bruk. I tillegg til pc eller mac har fire av våre informanter et nettbrett og fem disponerer egen smarttelefon. To av informantene har både pc, nettbrett og smarttelefon, mens fire av informantene kun disponerer en pc.

Våre informanter har i varierende grad tatt i bruk digitale tjenester. Nettbanktjenester benyttes av alle, bortsett fra Knut, men han deler likevel opplevelsen av frihet med de andre informantene. Mens de viser til at de opplever stor frihet i forhold til å slippe å forholde seg til køer og åpningstider, viser Knut også til frihetsfølelsen han fikk etter at han avtalte fast trekk og opprettet avtalegiro på de fleste av sine betalinger. Han opplever at dette er en nyttig løsning for ham. At eldre i stor grad velger løsninger de ser de er komfortable med å bruke og ser nytterverdien av, bekreftes av annen forskning (Nøhr 2006, Davis 1993, Rogers 2003). Ut fra det våre informanter sier, virker det som de alle har en stor grad av bevissthet rundt hva slags tjenester de har tatt i bruk, og de begrunner sine valg ut fra nettopp nytteverdi, trygg bruk og personlige forutsetninger og ønsker. Alle våre informanter oppgir at de bruker internett til å lese aviser og oppdatere seg på nyheter, noen som et supplement til papiravisen. De søker også annen informasjon innenfor egne interessefelt, og har tatt i bruk nettet som et oppslagsverk. I det hele tatt er de allsidige i sitt bruk av tjenester. De fleste benytter seg av nettet til å kommunisere med andre personer i sitt nettverk, både de nære og mer fjerne kontakter. Soltani sier hun aldri kunne tenke seg et liv uten internett. Der har hun muligheten til å kommunisere på Skype med familie og venner, lese og utvikle seg på ting hun er interessert i og kose seg med Facebook. Flere av informantene hevder at internett og de tjenestene de benytter seg av har gitt dem større muligheter enn før til å holde kontakt med mennesker de er glad i. De kan snakke enten via lys eller både lyd og levende bilder, og de kan dele bilder via bildedelingstjenester. Det har styrket båndene til familie og venner. Våre informanter sier de er bevisste i sine valg, og velger tjenester de selv ser kan ha verdi for deres liv og gjøre hverdagen enklere, hyggeligere og mer spennende. Digital kompetanse handler om å beherske det tekniske, men også om å være kreativ og kritisk i bruken av verktøyet (jf. ITU 2003:8).

Ut fra våre informanters ytringer kan vi se at eldre har en annen tilnærming til den nye digitale hverdagen, enn yngre grupper. De har ikke fått informasjon om og opplæring i bruk av digitale verktøy på skolen, men har stort sett måttet sette seg inn i bruken selv, gjerne ved hjelp av ressurspersoner i sine nettverk. Opplysninger og tips om tjenester får de i stor grad av andre

personer innenfor de samme nettverkene (jf. Rogers 2003). Selv om våre informanter ikke har vært en del av et planlagt system for innføring og tilrettelegging av digitale tjenester og hjelpemidler på digitale plattformer, slik skoleelevene nå er det (jf. Kunnskapsløftet 2006), har mange av dem tatt i bruk nyvinningene på et tidlig tidspunkt. Jan var en av de første som tok i bruk nettbanktjenestene når hans bankforbindelse lanserte dette tilbudet på midten av 1990-tallet. Han har både pc, iPad og iPhone, og er meget bevisst på hvilke tjenester han ønsker å ta i bruk. Om han oppdager en tjeneste han synes virker bra, tar han selv initiativ til å sette seg inn i bruken, og han vurderer på hvilke plattformer denne tjenesten er best å bruke. Han er endringsvillig og i utgangspunktet meget velvillig innstilt til forandringer og oppfinnelser som kan tilføre ham noe nytt, noe han kan bygge videre på. Han virker å være en typisk representant for det Rogers (2003) beskriver som en "innovatør" i sine idealtyper (jf. kapittel 3). Esmaet, Rune, Soltani, og Melissa har alle trekk som plasserer dem i gruppa "tidlig majoritet", der kjennetegnet er at de sørger for at innovasjonen får fotfeste blant "folk flest". Alle disse har trekk som også kan plassere dem i andre grupper, men deres engasjement varierer fra innovativ til tilbaketrukket. Det er vanskelig å plassere informantene kun i en gruppe, da alle har trekk som kan gjøre at de hører hjemme i flere grupper. Det viktigste må derfor være å ta utgangspunkt i deres vilje til omstilling, og evne til å se betydningen av hva innovasjonen kan gjøre for dem. Ester, Olav, Øyvind, Borghild og Knut har trekk som plasserer dem i "tidlig majoritet", men på de fleste områder må de sies å tilhøre gruppa "sen majoritet". De har vært kritiske til det nye digitale, men har sett at andre tar det i bruk, og at det fungerer for dem. Slik har de blitt inspirert til selv å ta i bruk noen av tjenestene. Torvalds situasjon har vi beskrevet nøyere i vår analyse, og kom frem til at han kunne framstå som en "etternøler", men at han hadde flest sammenfallende kjennetegn med gruppa "sen majoritet" (jf. Rogers 2003).

Våre informanter er bevisste brukere av digitale tjenester og verktøy. De reflekterer rundt sine valg av plattformer, og har klare meninger om hvilke tjenester de finner interessante og ønsker ta i bruk. De ekskluderer tjenester de ikke ser kan ha positiv nytteverdi for deres hverdag. Disse tjenestene blir ikke tatt i bruk, slik vi også ser det i Nøhrs forskning (2006). Flere av våre informanter ekskluderer den sosiale tjenesten Facebook. De begrunner dette med at de ikke ønsker å bli digitalt synlige på nettet, at de foretrekker fysisk sosial omgang eller at de ikke liker innholdet på Facebook. Flere uttrykker at de reagerer på hva slags informasjon mange legger ut, og hvor ukritiske mange synes å være til hvordan de oppfører seg på nettet. Eldre er vant til

andre omgangsformer enn de digitale, og for mange vil det kanskje ikke være naturlig å ta i bruk enda en ny metode for å holde kontakt med sine venner og familie. De vil heller gjøre som de alltid har gjort (jf. Nøhr 2006), og velger derfor å ikke ta tjenesten i bruk. Selv om de ikke liker en tjeneste som helhet, kan de likevel velge å ta i bruk deler av tjenesten, og la være å ta i bruk de delene av tjenesten de ikke finner nyttige. Flere av informantene har tatt i bruk Facebook, men bruker det digitale sosiale samfunnet til kun å holde seg oppdatert på fødselsdager, se på bilder og lese informasjon. De benytter seg ikke av muligheten til selv å legge ut informasjon.

Uansett hvor positive eller negative våre informanter har opplyst at de er til digitale tjenester og dingser, uttrykker de alle at digital kompetanse er avgjørende for deres bruk av IKT. Alle informantene forteller sterke historier om frustrasjoner og fortvilelse over å ikke mestre en digital tjeneste de faktisk ønsker å ta i bruk. Knut ønsker å ta i bruk e-post. Han synes det virker som at det er en fin plattform for kommunikasjon, men har til nå ikke tatt tjenesten i bruk. Knut begrunner dette valget med at han ikke vet hvordan han skal gjøre det. Han har for lite kunnskap, og er klar på at om han hadde tatt i bruk e-post om han hadde nok kompetanse på området. Ut fra engasjementet og gløden i informantenes ytringer om hvordan de har opplevd prosessen med å tilegne seg kunnskap, er det tydelig at dette er et viktig tema for dem. Ingen av informantene har hatt opplæring innen IKT, annet enn det de får når de oppsøker mennesker i nettverket sitt. De har brukt prøve- og feilemetoden når de har tatt i bruk tjenester. Øyvind var den eneste av de ti informantene som har tatt i bruk nettbanktjenester, som har opplevd å få støtte og hjelp til å mestre tjenesten. Han hadde tilgang til en person på telefon mens han brukte banken, slik at han kunne få umiddelbare løsninger på problemer som oppstod. Selv om våre informanter ikke lot være å ta i bruk tjenesten av den grunn, ble læringsprosessen tyngre enn den kunne ha blitt om de fikk bistand. Eldre trenger lengre tid når de skal lære, og prosessen fremstår som mer omstendelig (jf. Ala-Mutka et al. 2008). Det kunne vært spennende å undersøke det pedagogiske aspektet videre. Vi er alle selvstendige individer, og vi har forskjellige læringspreferanser. Selv om motivasjon er viktig for læring i alle alle aldersgrupper, inkludert eldre, kan det være store variasjoner i hva som motiverer. Noen av oss er sterkt visuelle, og lærer best ved å se og lese, mens noen best lærer ved å lytte, de er altså i overvekt auditive. Noen lærer best ved å være aktive selv, mens andre best tar til seg læring ved å være passive mottagere. Dette kalles læringsstiler (Dunn&Dunn 2008). Det er viktig å tilpasse læring til de målgrupper læringen er ment for. Det vil derfor være av betydning at læringsprosessen er gjennomtenkt og at slike fakta

er tatt hensyn til, også når vi snakker om eldre og kompetanseheving. Vi går ikke nærmere inn på de pedagogiske aspektene i denne oppgaven.

Andre forhold våre informanter peker på som hemmende i deres bruk av digitale verktøy og tjenester er at oppkoblingen mot internett er ustabil og at den ikke er rask nok. Flere viser til at de ikke kan benytte seg av de tjenestene de selv ønsker, da båndbredden og kvaliteten på nettet hindrer tjenestene i å fungere tilfredsstillende. Dette gir en dårlig opplevelse for brukerne, og kan føre til at de blir mindre aktive enn de selv ønsker. Noen av informantene oppgir at de stadig opplever at nettet er ustabilt, mens noen faktisk er uten nett i kortere eller lengre perioder. Jan forteller at han ofte opplever å miste internettforbindelsen. Han forteller at om dette skjer på fredager, blir de sittende uten nett hele helgen, da det ikke eksisterer noen beredskap for feilretting i helgene. Jan er som vi før beskrev over gjennomsnittet engasjert og opptatt av nyvinninger og liker å prøve nye ting. Andre, som ikke i like stor grad er positivt opptatt av å ta i bruk nye innovasjoner, vil fort kunne finne grunner til ikke å ta i bruk tjenestene eller verktøyene, når opplevelsen og tilgjengeligheten svekkes av dårlig kvalitet på eller manglende nettforbindelse (jf. Malmström, kapittel 3).

Eldre har som vi før har beskrevet ikke fått grunnleggende opplæring i IKT, slik yngre nå får det i skolen (jf. Kunnskapsløftet 2006). De eldres nettverk består i mindre grad av personer som har fått grunnkompetanse "inn med morsmelken", enn det som er vanlig for yngre grupper i samfunnet. De av våre informanter som oppgir å ha få eller ingen digitale ressurspersoner i nettverket sitt, har i mindre grad enn de andre informantene tatt i bruk digitale tjenester. Torvald, som er den som i minst grad er digital aktiv av alle våre informanter, sier at han ikke har noen personer i sitt nettverk som kan noe om digitale tjenester og dingser. Det betyr i praksis at han må bruke andre ressurser for å opparbeide seg ferdigheter og kompetanse. Det blir ikke så lett vint som bare å ta en telefon eller møte noen i nettverket sitt for å få hjelp, og kan fort bli en ekstra barriere. Det personlige nettverk er en viktig faktor for hvorvidt en innovasjon aksepteres eller ei (jf. Rogers, Davis kapittel 3). Resultatet kan rett og slett bli at han velger vekk de tjenestene han synes det blir for krevende å sette seg inn i.

Våre informanter har med seg både historisk og faglig tyngde når de skal avgjøre hvilke tjenester de vil ta i bruk, og fremstår ikke som ikke-digitale eller "information want nots" (jf. Selwyn 2002). Ivar Frønes (2002) tegner et bilde av eldre som mindre digitale og med liten digital

bevissthet, sammenlignet med de yngre brukerne. Dette bildet bør nyanseres. Selv om eldre henger noe etter yngre brukere, viser statistikk at eldre i stor grad er digitale brukere (Vaage 2014). Mange faktorer kan virke inn, og alder er en av dem, men faktorer som utdanning og økonomi kan også spille inn. Samtidig ser vi hos våre informanter at det å ikke bruke digitale verktøy og digitale tjenester i stor grad er bevisste valg, slik det også beskrives i annen forskning rundt eldres digitale hverdag (Nøhr 2006). Ut fra dette vil arbeidet med å øke tilgjengeligheten av de digitale verktøyene og tjenestene blant de eldre, kunne bli en mangslungen oppgave med mange fasetter. Flere av våre informanter uttrykker at de ikke vil lære noe nytt, og viser til at de er for gamle eller at de rett og slett ikke har lyst til at de digitale skal styre deres hverdag. De ønsker å bruke sin pensjonstilværelse til helt andre ting. Nå kan det være slik at våre informanter la forskjellige meninger i disse utsagnene, og det er også viktig å skjele til hvor aktive de allerede er på den digitale arena. Når Øyvind sier at han er for gammel til å lære å bruke flere digitale tjenester, er det greit å vite at han har vært nettbankbruker siden 2004, og at han er aktiv på nettet hver eneste dag. Han bruker flere tjenester på nett, og er daglig innom Facebook. Han mener han har funnet et passende nivå for sin digitale aktivitet, og ønsker derfor ikke lære seg flere tjenester. Han sier at han ikke vil komplisere sin egen hverdag ytterligere. Vi ser de samme funnene hos Nøhr (2006). De eldre er opptatt av at deres hverdag skal være givende og aktiv, og at den skal være slik de selv ønsker å oppleve den.

Alle informantene uttrykker i varierende grad et ønske om å øke sin kompetanse. De vil bli bedre på de feltene de allerede benytter seg av, men mange vil også øke sin kompetanse på andre områder, slik at de kan ta ytterligere digitale tjenester i bruk. Mange har konkrete forslag til hvordan tilgjengeligheten til tjenestene kan bedres. Melissa sier hun savner en hjelpeknapp inne i hver applikasjon, som hun kan trykke på hver gang hun har spørsmål eller opplever problemer. Hun mener alle programmer, applikasjoner og tjenester burde hatt en "rød hjelpeknapp". Et poeng med hennes forslag er at denne knappen kan utgjøre en slags standard, som gjør at den blir lett gjenkjennelig. Den blir tilgjengelig for de fleste uavhengig av hva slags kompetanse og ferdigheter de har i databruk. Mange eldre er redde for at de skal gjøre noe galt når de trykker på digitale knapper i programmer og på nettet. Det holder ikke at de har tilgang til verktøy og tjenester. De har ikke gode nok ferdigheter til å føle seg trygge når de bruker tjenestene, og de mangler kompetanse rundt problemløsning og kunnskap om hva som skjer når de trykker på de forskjellige " digitale knappene". De foretrekker heller å snakke med noen. Melissa og flere av

informantene har forslag om at det innen tjenestene burde være et i sanntid, betjent chatterom der de kan få hjelp når de opplever problemer. Dette vil kunne være av stor betydning for de som ikke har tilgang til ressurspersoner i sine nettverk, og øke tilgjengeligheten til tjenestene for disse. Ikke minst burde dette være interessant om en skulle forsøke å dempe de digitale skillene. Det at eldre i mindre grad har tilgang til ressurspersoner i sine nettverk gjør at de blir ekstra avhengig av å kunne få hjelp og informasjon andre steder, via andre kanaler. Samtidig er det ingen tvil om at eldre er gode ressurspersoner for hverandre. De kan fort bli "digitale" forbilder for andre eldre som ikke har tatt i bruk tjenester. Informantene uttalte i stor grad at de hadde snakket med andre som brukte nettbanktjenester før de tok dem i bruk selv. De hadde også i stor grad fått tips og hjelp fra de samme personene når de ble aktive brukere. Dess flere personer som er digitalt aktive i et sosialt nettverk, dess større er sjansen for at enda flere vil ta tjenester i bruk. Om de eldre opplever tjenestene som nyttige, og samtidig ser at det ikke er for krevende å opparbeide seg kompetanse og ferdigheter, vil sjansene øke for at de tar de i bruk (jf. Rogers 2003 kapittel 3).

Om tjenestetilbyderne ville ha flere eldre brukere, kunne et lurt trekk være å lytte til tilbakemeldinger fra eldre brukere, og optimalisere tjenestene utfra dette. Våre informanter ønsker ikke å slutte å bruke de digitale tjenestene de har tatt i bruk. De opplever en stor grad av frihet ved å bruke digitale tjenester. Knut ønsker rett og slett et generelt kurs i hvordan han skal takle og mestre den digitale hverdagen. Han ønsker benytte alle de muligheter de digitale løsningene kan gi ham, og vil være trygg på at han har tilgang til og ferdigheter til å benytte seg av tjenestene. Ingen vil tilbake til lange køer i bankene, og smale åpningstider. Den digitale banken har gitt dem frihet. De sier også det samme om mange av de andre tjenestene. Det ville være utenkelig for Soltani og Esmaet å skulle slutte å se og snakke med sine kjære på Skype, og Jan ville opplevd dagene som fattigere om han ikke kunne tilfredsstille sin kunnskapshunger på internett. Flere av informantene er opptatt av at mange ser ut til å falle utenom den digitale utviklingen, og er opptatt av at informasjon og kompetanse må spres mest mulig blant de utsatte gruppene. De eldre vil derfor kunne være utmerkede ambassadører for å spre kunnskap om tjenestene til enda flere eldre i sine nettverk. Tilgangen til maskiner er en forutsetning for at eldre skal kunne ta i bruk tjenestene, men deres lese- og skrivekunnskaper, kunnskaper om IKT, de sosiale strukturer de er en del av og de digitale ressursene som finnes tilgjengelig på nettet vil sammen påvirke deres digitale hverdag. Det er her mulighetene for digitale skiller oppstår (jf.

Warschauer 2004). Skal en øke tilgjengeligheten er det innenfor disse områdene innsatsen må komme.

Våre informanter er i stor grad meget aktive mennesker og er opptatt av hvordan de disponerer tiden som pensjonister. For mange er de digitale tjenestene allerede en stor del av denne hverdagen, og de ønsker ikke bli passive mennesker som ikke følger med på utviklingen. Samtidig er de opptatt av at de må være motiverte og ha vilje til å engasjere seg i å lære nye tjenester. De må se at de har en nytteverdi og en glede av å ta tjenestene i bruk. Motivasjon er som i annen læring også en viktig faktor for å inspirere eldre til å lære ny teknologi (Ala-Mutka et al. 2008). Det er viktig å legge opp til en positiv opplevelse av teknologien, og de eldre må kunne få kjenne på gleden av å mestre verktøyet. Etterhvert som de opplever trygghet i bruk av verktøyene og takler bruke digitale nyttetjenester, er det viktig at de også kan oppleve å kunne beherske tjenester som retter seg mot underholdning. Vi ser at våre informanter i stor grad benytter digitale nyttetjenester som nettbank og bestiller billetter til reiser på nettet, men at de i mindre grad benytter seg av mangfoldet av underholdningstjenester som er tilgjengelig. Dette samsvarer som vi påpekte i vår analyse med funn i Forskningsrapporten til Telenor (Halvorsrud et al. 2007). Den viser at yngre i stor grad fokuserer på underholdningstjenester på internett, mens eldre faktisk er den gruppen som i størst grad har tatt i bruk nyttetjenester. Når våre informanter først tar i bruk underholdningstjenester, blir de ofte trofaste brukere. Dette kan komme av at de også her tar i bruk tjenestene de ser har en nytteverdi, og at de ekskluderer de deler av tjenestene de ikke finner nyttige.

Ytringene våre informanter har kommet med har gitt oss et inntrykk av deres livsverden. De har delt sine refleksjoner rundt sin digitale hverdag med oss. Deres personlige opplevelser av å være en eldre bruker av digitale verktøy og tjenester, har gitt oss et inntrykk av hvordan de først ble kjent med digitale verktøy, hvordan de har opparbeidet seg kompetanse og ferdigheter og hvordan de har tilpasset seg og etterhvert tatt i bruk stadig flere tjenester. Denne studien er gjort utfra humanistiske perspektiver, der fokus ligger på å tolke og forstå menneskers tanker og opplevelser. Vårt inntrykk ut fra av informantenes historier og opplevelser er at de er bevisste og aktive brukere av mange tjenester. De bruker de tjenestene de finner interessante for seg selv, og tar ikke i bruk tjenester de ikke finner noen nytteverdi i. De har store forventninger til egen kompetanse og egne ferdigheter, og har i stor grad tatt ansvar for egen læring.

6. AVSLUTNING OG VEIEN VIDERE

Vi skrev i innledningen til denne oppgaven om den stadig pågående digitale utviklingen. Det er store forandringer fra den første personlige datamaskinen Apple produserte i 1977, og fram til moderne bærbare maskiner og andre verktøy som mobiltelefoner og nettbrett vi benytter oss av i dag. Det eneste vi kan være rimelig sikre på er at utviklingen vil fortsette. Det vi i dag synes er banebrytende og spennende teknologi vil kanskje ikke være like i vinden om 10 år, og det vil kanskje til og med framstå som gammeldags og upraktisk. Ikke alle innovasjoner viser seg å være tidløse, og utviklingen vi ser i dag vil være vanskelig å reversere. Det er utfordrende å holde seg oppdatert på denne utviklingen, som virker å gå raskere og raskere. Informantene som er eldre i dag, har en annen erfaringsbakgrunn enn de som vil være eldre om 10 år. Vi har forsket på et fagfelt som stadig er i endring, der nye innovative ideer kan oppfattes som gammelt nytt etter kun noen få år. Selv om brukerne stadig vil måtte holde seg oppdatert for å kunne ta i bruk nye tjenester, er det ikke sikkert utfordringene oppleves slik de gjør i dag. En bakgrunn, der digitale verktøy og tjenester har vært en naturlig del av hverdagen, kan gjøre at yngre generasjoner vil oppleve en helt annen verden når de blir gamle og lettere kunne takle digitale utfordringer mange eldre i dag synes er uoverkommelige eller vanskelige.

Analysen som er utført i denne oppgaven er basert på personlige intervjuer med 11 personer i alderen 67 til 79 år. Våre funn forteller ikke nødvendigvis så mye mer enn hvordan disse 11 informantene takler den digitale hverdagen. Våre funn støtter annen forskning på området, ikke bare når det gjelder eldre og deres bruk av internett, men også når det gjelder faktorer for akseptering av teknologiske nyvinninger og innovasjoner. Vi sitter likevel igjen med flere spørsmål som kan danne grunnlag for videre forskning.

Eldre i vår gruppe bruker internett og digitale verktøy og tjenester i mindre grad enn yngre generasjoner. Det er allerede stor forskjell om vi ser på mennesker som er i 50-årene, og tidlig i 60-årene, og forskjellene øker proposjonalt etter hvert som en sammenligner yngre og yngre grupper (Vaage, 2014). Ser vi på gruppen over, som Halvorsrud, Natvig&Kvåle (2007) beskriver som den fjerde alder, finnes også store forskjeller. Denne gruppen benytter seg av digitale tjenester i enda mindre grad enn den målgruppen våre informanter befinner seg i. Disse menneskene er i en annen livsfase i alderdommen, og er i større eller mindre grad preget av både

psykiske og fysiske svekkelser, og funksjonstap er med å prege hverdagen deres. Det kunne vært interessant å undersøke hvordan denne gruppen taklet de digitale utfordringene. Vi valgte ut våre informanter uten å skjele til utdannelse, yrkesvalg eller økonomiske forhold, slik vi har gjort rede for i kapittel 4.3.2 i denne oppgaven. En studie, der en hadde tatt hensyn til disse variablene, og hentet data fra et representabelt utvalg informanter, kunne kanskje ha gitt andre utslag og ført til andre historier og opplevelser enn de som kom fram i denne studien.

Vi har i dette prosjektet sett på eldre og hvordan de takler den digitale hverdagen. Vi har fått fram historier om deres private debut på internett, som for manges vedkommende var den første gangen de tok i bruk nettbanktjenester. Vi har også fått historier fra deres livsverden, der de digitale verktøyene og tjenestene etter hvert har fått en framtrедende plass for de fleste av informantene. Det kunne vært interessant å se nærmere på hvordan dette utviklet seg over tid. Hvordan er situasjonen for disse informantene om noen år? Har den digitale avhengigheten mange av dem beskriver gitt utslag i forhold til hvordan de takler den digitale hverdagen? Vil de takle den nye offentlige hverdagen som trer fram når det offentlige tjenestetilbudet i stadig økende grad dreier over mot digitale løsninger? En studie som fulgte disse informantene over tid, kunne i større grad gi et bilde av hvordan de taklet utfordringene. Dette var vanskelig for oss, som hadde tidsbegrensinger for denne masteroppgaven.

LITTERATURLISTE

Ala-Mutka, K., Malanowski, N., Punie, Y., & Cabrera, M. (2008). Active ageing and the potential of ict for learning. JRC Scientific and Technical Reports. Lastet ned fra <http://www.jrc.ec.europa.eu>

Alvesson, Mads&Skjöldberg, Kaj (2007) Tolking og reflektion: Vetenskapsfilosofi ock kvalitativ metod. Sverige: Studentlitteratur AB

Arnseth, Hans Christian, Ove Hatlevik, Vibeke Kløvstad, Tove Kristiansen, Geir Ottestad 2007, *ITU Monitor 2007. Skolens digitale tilstand*. Universitetsforlaget, Oslo.

Barton D., & Hamilton, M. (2000). Literacy practices. I D. Barton et al. (Red.): *Situated literacies. Reading and writing in context*. London: Routledge.

Barton, D. (2007). *Literacy - an introduction to the ecology of written language*. Malden: Blackwell Publishing.

Boverket i Sverige (SOU:35), lastet ned fra: www.boverket.se/sv/om-boverket/boverkets-uppdrag/instruktion-och-regleringsbrev/boverkets-grunduppdrag/

Bruk av IKT i husholdningene, 2014, 2. kvartal

Davidson T (1998) Tillgänglighet-Framkomlighet, begreppsförklaring, Brev 1998-02-09, Boverket.

Davis, F. D. (1993, Mars). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man- Machine Studies*, 38(3), 475-487. Lastet ned fra <http://www.sciencedirect.com>

DiMaggio, P.J. and E. Hargiatti 2001 *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use and penetration increases*. Working Paper 19. Princeton, New York: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

Dunn, Rita og Shirley Griggs (2004) *Læringsstiler*, Oslo: Universitetsforlaget

Dutton, W. H., Rogers, E. M., & Jun, S.- (1987, April). Diffusion and social impacts of personal computers. *Communication Research*, 14(2), 219-250. Lastet ned fra <http://crx.sagepub.com/content/14/2/219>

Dutton, W. H., Sweet, P. L., & Rogers, E. M. (1989,). Socioeconomic status and early diffusion of personal computing in the United States. *Social Science Computer Review*, 7(3), 259-271. Lastet ned fra <http://ssc.sagepub.com/content/7/3/259>

FAD (2006) (Fornyings og administrasjonsdepartementet) *St. meld. Nr. 17 (2006-2007) Eit Informasjonssamfunn for alle*. Oslo: FAD. Lastet ned fra <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/dokument/proposisjonar-og-meldingar/stortingsmeldingar/20062007/stmeld-nr-17-2006-2007-.html?id=441497>

Frønes, I. (2002). *Digitale skiller: utfordringer og strategier*. Bergen: Fagbokforlaget.

Fuhrmann Ingo (2005) Uppsatsinformanters tillgänglighet, Betydelsen av sociala nätverk betingade av mänskligt räckhåll och teknisk räckvidd. Södertörns högskola www.mimersbrunn.se/Uppsatsinformanters_tillgaenglighet_Betydelsen_av_sociala_naetverk_betingade_av_maenskligt_raeckhaall_och_teknisk_raeckvidd_43943.htm

Geertz, C. (1973). Thick description: Toward an interpretive theory of culture. *The interpretation of cultures: Selected essays* (pp. 3-30). New York: Basic Books.

Gentikow, B. (2005). *Hvordan utforsker man medieerfaringer? Kvalitativ metode*. Kristiansand S.: IJ Forlag.

Halvorsrud, R., Natvig, J. E., & Kvale, K. (2007). Eldre og IKT - status 2006. R&I Research Report Telenor, 3(2007).

Handy S (1995) «Highway Blues: Nothing a little Accessibility Can't Cure» Berkeley: University of California Transportation Center

Handy S L, Niemeier D A, 1997, "Measuring accessibility: an exploration of issues and alternatives" *Environment and Planning A* 29(7) 1175 – 1194 <http://ssb.no/teknologi-og-innovasjon/statistikker/ikthus>

ITU (2003) ITU-monitor. Lastet ned på: <http://www.ituarkiv.no/Dokumenter/Rapporter/1077176627.55.html>

Johannessen, A., Tufte, P., & Christoffersen, L. (2010). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt Forlag.

Kunnskapsdepartementet (2012) <http://www.udir.no/lareplaner/kunnskapsloftet/>

Kuttan, A., & Peters, L. (2003). *From digital divide to digital opportunity*. Lanham, Md.: Scarecrow Education.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2010). *Det kvalitative forskningsintervju*. Oslo: Gyldendal.

Milind Sathye (1999) "Adoption of Internet banking by Australian consumers: an empirical investigation", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 17 Iss: 7, pp.324 - 334

Moderniseringsdepartementet (2005). e-Norge 2009: Det digitale spranget. Lastet ned fra: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/tema/ikt-politikk/enorge-2009.html?id=439499>

Myklebust, J. (2002). Utveljing og generalisering i kasusstudiar. *Norsk Pedagogisk Tidsskrift*, (5). Lastet ned fra <http://www.idunn.no>

Norris, Pippa (2001): *Digital Divide, Civic Engagement, Information Poverty, and the internet Worldwide*, Cambridge: Cambridge University Press

Nøhr, Ø. N. (2006). *De kompetente eldre. Aldring og digital kompetanse - konflikt eller lykke?* Lillehammer: Storkopi HiL

Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluo, H., & Pahlila, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), 224-235. Lastet ned fra <http://www.emeraldinsight.com/1066-2243.htm>

Regjeringen (2012/2013) *En digital agenda for Norge*. Lastet ned fra: <https://www.regjeringen.no/nb/dokumenter/meld-st-23-20122013/id718084/>

Regjeringen (2014) Pressemelding 134/2014, lastet ned fra [Regjeringen.no](https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/Bedre-tilbud-av-bredband-med-hoye-hastigheter/id2001257/)
<https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/Bedre-tilbud-av-bredband-med-hoye-hastigheter/id2001257/>

Reneland, Mads (1998) *Begreppet Tillgänglighet i svenska städer (1980 och 1995)*, STACTH Rapport 1998:4 Göteborg: Chalmers Tekniska högskola

Rogers, Everett (2003), *Diffusion of Innovations Fifth Edition* New York: Free Press
Selwyn, Niel (2002): *Defining the "Digital Divide": Developing a Theoretical Understanding of Inequalities in the Information Age*, Cardiff University; Occasional paper 49

Servon Lisa J (2002): *Bridging the digital divide, Technology, Community and Public Policy*, Malden: Blackwell Publishing

Smette, Ingrid, Geir H. Moshuus og Leila Torgersen 2007: Artikkelen "Digital kompetanse og skoleprestasjoner" i Åse Strandbu og Tormod Øia (red.): *Ung i Norge: Skole, fritid og ungdomskultur*, J.W.Cappelens Forlag, Oslo.

Solem, P. E., & Hansen, T. (2005). Økt bruk av IKT - gjør det en forskjell for morgendagens eldreomsorg? Morgendagens eldre. En sammenligning av verdier, holdninger og atferd blant dagens middelaldrende og eldre. (pp. 155-160). NOVA Rapport.

SSB (2015) Statistikk folkemengde 67-79 år
<http://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde/aar/2015-02-19>

Sørensen, F. (2009). *Internett for alle*. Oslo: Bookworld.

Törnqvist, Gunnar (1996): *Sverie I nätverkens Europa*. Malmö: Liber-Hermod.

Törnqvist, Gunnar (1998a): *Renässans för regioner*. Stockholm: SNS

Törnqvist, Gunnar (1998b): *Vårt behov av gränser. I: Gren, Martin och Hallin, P O (red.). Svensk kulturgeografi- En excursion inför 2000-tale*. Lund: Studentlitteratur

Vaage, O. F. (2014). Norsk mediebarometer 2013. Statistiske Analyser. Lastet ned fra <http://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/norsk-mediebarometer-2013>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003, September). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425- 478.

Warschauer, Mark (2004): *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*, Cambridge: The MIT Press

Østerud, S., & Skogseth, E. G. (2008). Å være på nett. *Å være på nett. Kommunikasjon, identitets- og kompetanseutvikling med digitale medier* (pp. 13-38). Oslo: Cappelen Akademiske Forlag.

VEDLEGG 1. PORTRETTER AV INFORMANTENE

Melissa

Melissa er 68 år og jobber i offentlig sektor. Hennes første møte med nettbanken var for 3-4 år siden, da hun begynte å lære seg bruk av tjenesten. Melissas første kontakt med den digitale banken skjedde gjennom bruk av telefon for å betale regninger. Det var litt problematisk med en sveivetelefon forteller Melissa.

Melissa's kjennskap til den digitale verden begynte i 1985, da hun begynte å bruke terminale applikasjoner i forbindelse med jobben. En mann skulle gå rundt og lære bort systemet til brukere. Hun har ikke tatt noe IKT-utdanning eller IT-kurser i løpet av årene som er gått.

Melissa nevner også at overgangen fra telefon til nettbank-tjenesten var veldig stor for henne. Hun er veldig for glad at hun var med på utviklingen. Det er veldig stort at du kan sitte hjemme og gjøre det du må, uten å forlate stedet poengterer Melissa.

Melissa er kontrollfreak, hun vil ha kontroll over det hun gjør. Hun kan være truende til ikke å ta i bruk tjenester hun ikke føler hun har full kontroll over. I begynnelsen måtte hun gjøre ekstra kontroll ved alle transaksjoner, men nå sier hun at hun kan stole på banken.

Melissa har en bærbar pc som dekker det hverdagslige behovet. Hun sier hun føler seg som en teknologislave. Hun leser avis på pc'en, men er ikke fornøyd med løsningen. «Det er fan meg vanskelig å ha med pc'en på senga». Hun foretrekker å lese avisen i papirformat.

Melissa bruker «Learning by the hard way» metoden. Først begynner hun å bruke det nye og hvis hun ikke får det til finner hun fram manualen og setter seg ned for å finne feilen. Hun liker manualer i papir form, og misliker elektroniske manualer. Hun er fornøyd med ting som er enkelt å håndtere og lett å forstå, og har en gammel mobil for å ringe eller sende sms. «Mer enn det har jeg ikke bruk for pr. i dag, sier Melissa med en lur smil».

Når det gjelder padder forteller Melissa at hun ikke har det, men at hun kan se behovet. Hun mener hun blir påvirket eller indirekte påvirket av de rundt seg som har dingsen. Hun er en person som hele tiden vil være med.

Det er lett å la være å bruke digitale tjenester mens man er ute på tur eller på hytta, men det blir

veldig vanskelig når jeg er hjemme Melissa.

Melissa oppdager avhengigheten når pc'en krasjer eller internett er ikke tilgjengelig, og da kjenner hun det på kroppen. Jeg sliter med avhengighets syndrom og abstinens, sier Melissa. Melissa bruker pc'en til alle mulige tjenester. Det meste hun gjør er å oppdatere seg i felter som hun har mest interesse for, og fag og diskusjonsforumer er en del av hennes aktiviteter på nettet. Hun er opptatt av å vise fram sin eksistens i den digitale verden. Melissa vil bevise at hun er med bare for å bevise forteller hun.

Melissa bruker også nettet aktivt som oppslagstavle, og søker opp ting hun ikke vet eller ting som tiltrekker hennes oppmerksomhet. Dette kan være både private eller jobb-relaterte emner som medisinsk fag-litteratur. Når det gjelder bruk av pc har Melissa ikke fått veiledning eller opplæring idet hele tatt. Når jeg spør henne om hun savner noe rundt dette, svarer hun: «Nei, ikke det i hele tatt, eller rettere sagt vet jeg ikke om jeg savner det eller ikke. Når jeg ikke vet hva en kan bli tilbydt, har jeg ikke heller noe savn».

Men det hun er ganske overbevist om er å få mer kunnskap rundt bruk av verktøyet «pc».

Melissa kjøper varer fra internett. Dette har hun gjort i mange år. Hun bruker sitt kredittkort og er ikke redd for å bruke det heller. "Jeg handler bare fra de nettbutikkene jeg har handlet i i alle de årene og er veldig varsom og skeptisk til å gi bort mitt kredittkortnummer til ukjente nettbutikker", sier Melissa.

Melissa savner en hjelpetast på Pc'en, en tast som hun kan trykke på når hun treffer på problemer. Da skulle det dukke opp en manual eller et chatte-vindu slik at hun kunne diskutere sitt problem og få svar tilbake.

Melissa misliker alle forkortede begreper, alle med 3 eller 4 bokstaver. Hun blir irritert over seg selv, fordi hun ikke har nok kunnskap til å forstå alle forkortelsene. Ikke minst blir hun forvirret over hvordan ting blir koblet til hverandre og begriper ikke hvordan kommunikasjon foregår mellom forskjellige enheter på forskjellige systemer. (Sitat fra Melissa «Og det er en del kommunikasjon mellom de forskjellig elektroniske dilleduppa som irriterer meg noe i granskogen som jeg ikke kan»).

Melissa minner også om bredbåndtjenesten som hun betaler for. Hun synes hastigheten burde være høyere og stabilitet på linjen burde bedres. Hun mener linjehastigheten er god til den tiden da datamaskiner gikk med PARAFIN. Nå er det et helt annet krav til maskinvarer og da skal kravet makes også med linjehastigheten, avslutter hun.

Torvald

Torvald er 69 år, er samboer og har en sønn fra tidligere ekteskap, som bor i Oslo. Torvald har barnebarn som han er veldig glad i. Samboeren er fra Thailand og de reiser ofte dit. Torvald driver med transport- arbeid for diverse entreprenører. Torvald ville i starten ikke bruke digital bank, han ville beholde vanlig bank lengst mulig. Han er ikke veldig glad i digitalisering. «Jeg forstår jo ingenting av de digitale endringene som skjer rundt meg», sier han. Det han kan er selvlært og hvis ting ikke fungerer blir han forbanna.

Til slutt tar han tjenesten i bruk. Det var ikke særlig vanskelig likevel og det fungerer bra også. Torvald sier han alltid har vært mostander av det nye digitale. Han vet ikke årsaken, men skylder på alderen og tenner en sigarett.

Torvald sier han ikke har fått opplæring fra banken. Han savner kursing og opplæring fra tjenesteleverandøren. Om han skulle sørge for opplæringen selv måtte han betale fra sin egen lomme, påpeker han.

Torvald savnet personlig kontakt i begynnelsen, men etter hvert har han klart å lære seg teknikken, og siden har ting gått greit. Hans første møte med pc var for 10-12 år siden, og han er etterhvert imponert over at han begynner å forstå og få til såpass som han gjør.

Torvald har en vanlig mobiltelefon. Han hater smarttelefon. Det som irriterer ham mest er voksne folk som sitter og leker med mobilen.. « De er helt borte. Du kan ikke prate med dem, det er verre enn å snakke med en tv», utdyper han.

Torvald liker det sosiale samværet i medmenneskelig relasjoner. Han liker å være sosial på en human måte, ikke gjennom digitale dingser. Torvald forteller om sin reaksjon når han treffer både unge og godt voksne folk, som har gravd seg dypt i mobilen sin og har glemt hva som egentlig foregår i den reelle verden. «Jeg blir rett og slett forbanna. Maskinmennesker», sier han.

Torvald liker ikke å bli avhengig av dingser. Når jeg spør ham om hva han kommer til å gjøre hvis han får en ipad til jul, svarer han «Nei, da leverer jeg den inn igjen, tror jeg. Eller gir det bort», ler han. "Kanskje jeg er ego og sta, men jeg liker ikke avhengigheten».

Torvald bruker ikke e-mail. Han forstår ikke teknologien og på grunn av det lar han være å bruke det. Torvald skulle gjerne hatt kurs for bruk av e-mail. Han har ikke hatt tid ennå, men vil lære seg når han får mer tid. Smarttelefon ligger også på ønskelista i fremtiden, men han skal lære seg teknologien før han skaffer seg en.

Forbruk av Pc'en er basert på hvor mye han har å gjøre. Hvis han er hjemme hele dagen, kan han godt bruke tid foran skjermen å se etter biler og diverse på finn.no, men ellers er det nettbanken som er mest brukt for tiden. Torvald bruker nettbanken bare for å betale regninger.

Torvald har en god magefølelse om sikkerheten rundt netthandel. Han har kjøpt en del gjenstander gjennom nettet og er fornøyd med kjøpene. Han mener det ikke er grunn til å tvile på tjenester som tilbys via internett.

Torvald stiller ingen krav til digitale tjenester som blir tilbudt av aktører på nettet. «Jeg har ingen krav. Ting fungerer som det skal, og jeg tar det for gitt» sier han. Når det oppstår problem med Pc'en, må han selv prøve å finne ut av det, deretter oppsøker han naboen for hjelp. Annet alternativ blir å spørre sønnen, men det er ikke alltid det lar seg gjøre.

Torvald mener hans levemåte ikke påvirkes av den raske utviklingen av den digitale verden. Han peker på den gamle Nokiamobilen i lomma og sier dette er greit nok for ham. Han klarer å ringe med den og sender sms' er. Mer enn det har han ikke bruk for, sier han.

Samtidig påpeker han i hvor stor grad ting har forandret seg. Som at banken er tilgjengelig 24 timer i døgnet og til og med i helger, og at dette er veldig positivt. Torvald bruker finn.no for å bestille reise. Han mener han sparer tid ved å bruke tjenesten, og er heller ikke avhengig av å måtte møte opp på et reisebyrå lenger.

Torvald mener kursing kan øke kompetansen og kvaliteten på opplevelsen. Han synes man bør ha opplæring for å få mest mulig ut av det som tilbys. Jeg husker da jeg gikk på skolen, da var alt annerledes. Vi brukte helt andre verktøy for læring. Nå blir barna kjent med den digitale verden

fra barneskolealder og vokser opp med teknologien, sier Torvald. Det var ikke slik før og en kunne ikke gjort noe med det, avslutter han.

Torvald har lært seg selv på eget initiativ gjennom å lese selv, gå på forelesninger, utføre praktiske øvelser alene og snakke med fagfolk.

Ester

Ester er 74 år gammel, og hun har en sønn som bor sammen med sin familie i USA. Ester er selv samboer. Hun er egentlig pensjonist, men da arbeidsgiveren fortsatt trenger hennes spisskompetanse, jobber Ester en del prosent med oppgavene som hun jobbet med før.

Ester fikk sin første hjemme Pc for ett års tid siden. Hun synes det er veldig morsomt å ta i bruk Pc'en til daglig bruk. Hun behersker den ikke 100%, men klarer å finne veien selv. Hvis Ester treffer på noen utfordringer, kontakter hun svigerdatteren eller kameraten til samboeren. Ester's første møte med den digitale banken har gått smertefritt. Hun har enkelt klart å sette seg inn i nettbanktjenesten og ta tjenesten i bruk. Ester bruker nettbanken til å betale sine regninger, se på valutakurser og ikke minst se om pensjonen er overført til henne. Hun har blitt godt kjent med banktjenesten og hun savner ikke den menneskelige kontakten med banken.

Ester har ikke hatt noen opplæring i bruk av digitale tjenester eller bruk av pc. Alt hun kan, har hun lært seg gjennom jobben. Ester har jobbet på samme sted siden 1967. De opplæringskursene hun har vært med på, var i forbindelse med bruk av systemer som hun har jobbet med. Ester liker ikke alle forkortelser og begreper som blir servert på papir eller brosjyrer. Hun lærer best når noen forteller henne hvordan hun skal utføre jobben. Verbal opplæring er best, presiserer Ester.

Det Ester har lært om pc har hun lært gjennom jobben, og hun har tatt med seg kunnskapen hjem. Ester har både bærbar pc, stasjonær maskin og ipad hjemme. Hun har brukt «Learning by failing» som metode.

Ester presiserer at det er brukere som forårsaker Pc-feil eller system-feil, og ikke data-utstyret. Ester mener at «maskiner gjør akkurat hva du ber om».

Overgangen fra pc til ipad var ikke særlig komplisert, men hun måtte sette seg godt inn i og lære seg hvordan ting fungerte. Hun har en del apper på ipaden som ble installert av svigerdatteren.

Hvordan nye apper skal installeres, har Ester ikke peiling på ennå, men det er bare et tidsspørsmål for når jeg skal lære meg dette også, sier hun. Hun har kjøpt sin ipad fra USA, da hun besøkte sønnen. Hun reiser ditt 2 ganger i året for å besøke sønnen, svigerdatteren og barnebarnet. Før hadde hun med seg bærbar pc til USA, men nå bruker hun kun ipad for å lese aviser eller se på bilder og diverse. Ester synes Facetime er veldig grei app for å etablere videosamtale med familien i USA, mens hun er i Norge. Sønnen hennes reiser ofte, og hun bruker Facebook for å kommunisere med ham mens han er på reisefot.

Ester bruker ikke Facebook tjenesten for å informere verden om hva hun skal kjøpe i morgen eller hvor skal hun reise. Hun forstår heller ikke hvorfor folk skriver alle sine private handlinger på Facebook. Hun sender og mottar mailer i liten grad og er ikke særlig aktivt på dette område. Hun bruker dog mail tjenesten for å sende jule-kort, og har sluttet å sende julekort på den tradisjonelle måten.

Ester bruker Facebook for å kommunisere med sine venner. Jeg vil finne ut hva de driver med, og det er greit å bruke Facebook til å gratulere de som har bursdag, smiler hun.

Ester har ikke smartphone. Hun sier det ikke er kostnaden som er for stor, men behovet er ikke til stede for å skaffe seg en. Ester bruker sin nåværende telefon for å ringe og lese sms. Hun sender ikke sms selv og foretrekker å ringe istedenfor.

Ester har redusert arbeidsdagene og hun jobber mindre. På grunn av dette orker hun mer pc-bruk hjemme for å lese mailer eller surfe. Ester er overbevist om at digital teknologi kan fylle fritiden. "Jeg bestemmer når jeg har lyst, jeg har friheten selv», sier hun.

Ester handler ikke på nettet, og hun stoler ikke 100% på det som tilbys. Hun vil se og prøve ting før hun betaler. Fly-billetter betales av samboerens kredittkort. Hun ser ikke grunnen til å bruke sitt kort på nettet ennå. For å handle via nettet må man ha et behov og jeg har ikke dette behovet ennå, sier Ester. Når hun handler vil hun kunne ta på varen og foretrekker menneskelig relasjon, en som hun kan kommunisere med.

Ester er godt tilfredsstilt med det den digitale verden tilbyr henne via pc/ipad. Så lenge hun kan holde seg oppdatert om på det som foregår rundt omkring, er hun fornøyd.

Ester synes det å bruke digitale tjenester har sine utfordringer. Hun må hele tiden følge med og dette krever litt. Etter å ha brukt de digitale tjenestene en stund, synes Ester at det er umulig å leve uten. «Man blir avhengig. Jeg vet ikke, men kanskje jeg har skaffet meg et falsk behov», sier hun.

«Behovet forårsaker irritasjon også. Hvis jeg går glipp av en nyhet eller venter på en melding som aldri kommer inn, blir jeg rastløs. Jeg kan si at det er helt forferdelig. Dette har blitt av en del av hverdagen», fortsetter hun.

Ester er bevisst på hva hun gjør. Mailer med ukjent avsender slettes med engang. «Jeg er nysgjerrig, men ikke så nysgjerrig», presiserer hun.

Ester vil lære seg å sende sms fra mobilen sin. Hun vil også finne ut hvordan hun kan bruke ipaden for å lese bøker, men hun er usikker på om hun skal bruke apper på engelsk eller norsk. Språkbarrierer hindrer Ester til å strekke seg utover norskspråklige tjenestetilbydere. Ester synes synd på jevnaldrende folk som ikke lært seg å bruke digitale tjenester på nettet. De går glipp av masse moro og de står litt på sidelinja, sier Ester.

Sitat fra Ester: «Når du først fått det, vil du ikke unnvære det».

Hun sier også at hun vil bruke mer tid til selvlæring og mener at forelesning og praktiske øvelser med folk som kan systemet godt, kan bidra til mer læring.

Olav

Olav er 68 år. Han er gift og har en datter som har flyttet ut av huset. Kona jobber i helsevesenet og Olav har jobbet i mediabransjen. Han er ikke en teknisk mann, men han har brukt pc i jobb-sammenheng, der han arbeidet med spesielle jobbrelaterte applikasjoner.

Olav fikk et positivt inntrykk da han tok i bruk digitale banktjenester for første gang. Det var lett å forstå og det tok heller ikke lang tid å sette seg inn i og bruke tjenesten.

Medmenneskelig kontakt var savnede element i overgangsfasen, opplyser Olav. Samtidig har han tenkt på eldre som ikke har tilgang til banken på grunn av mangel på kunnskap eller utstyr. Hvordan skal de klare seg uten å bruke digitale tjenester?

Olav har deltatt på en del kurser innenfor feltet han har arbeidet med, men han har ikke allmenn kunnskap om det som går i bakgrunn av applikasjoner har bruker. Olav mener at dette er hans største utfordring.

Olav bruker pc ofte hjemme. Han har ikke hatt noe kursing på selve bruken av pc, og han har aldri kjøpt en pc til seg selv. Til og med hjemme-pc'en hans ble spandert av arbeidsgiveren. Hver gang han har hatt problemer har IT -avdelingen tatt seg av problemet, også når det har vært snakk om hjemme-pc'n. Olav sier han alltid har hatt en på jobb som skulle hjelpe ham med utfordringer rundt bruk av Pc.

Olav har en smarttelefon med Windows OS. Han bruker den stort sett for å ringe og litt SMS. Olav er ikke storbruker av smarttelefon. Grunnen er at han ikke er helt sikkert på hva apper gjør med hans telefon. Han er bekymret for hva skjer hvis han tar i bruk mange apper. Kanskje telefonen låser seg, lurer Olav.

Olav's mangel på grunn kunnskap er hans ankepunkt hele tiden, og han er alltid forsiktig med å ta nye apper eller programmer i bruk. Mangel på kunnskap er en barriere for å ta i og bruke ny teknologi, forteller Olav.

Olav bruker Pc'en for å betale regninger, sende mail og søke info om forskjellig ting. Han bruker tjenesten som et oppslagsverk. Han bruker pc'en annenhver dag og de fleste grepene angående søkermetoder og plattformbruken, har han lært fra jobben Han kunne få hjelp ved gå ut i gangen og spørre en av kollegene på jobben, eller spørre dataavdelingen rett over gangen. Olav hadde datahjelp når han hadde behov for det.

Olav handler litt på nettet også, men ikke store og dyre ting og bare fra Norge. Grunnen til at han ikke tør å strekke seg ut over landegrensen er språkbarrieren. Om han klarte å beherske språket, kunne han gjerne handle fra utlandet også.

Olav stoler på tjenester som tilbys. Han diskuterer med folk han kjenner og har kunnskap om tjenestetilbyderen og samler en del data før han handler.

Olav tenker ofte på sikkerheten rund bruk av visa kort. Han lurar på om han gjør det riktig eller ei, men det skaper ikke noe hindring likevel, han fortsetter med handlingen, selv om det bare er mindre dyre ting og bare i Norge. Usikkerheten kan være plagsom sier Olav. Han vil føle seg mer trygg når han belaster kontoen sin. Olav foretrekker å bruke visakort kombinert med bank-id, da han opplever dette som mer sikkert.

Digitale tjenester tilfredsstiller Olavs krav. Han finner det han søker etter, men han klager over mange unødvendig søkeresultater. Han ønsker et system som kan tilby konkrete svar på søket og som kan man stole på. Man må søke flere steder og sammenligne svarene for å danne et riktig bilde. Olav mener de fleste svarene genereres av selgere med lite teknisk grunnlag. Olav kan ikke stole på svarene han får gjennom søkemotor. Grunnen er at det er vanlige folk som deler sine erfaringer, og ikke eksperter som står bak svarene, sier Olav. Han savner en pålitelig portal som kan gi konkret svar på et konkret spørsmål. Han vil gjerne betale for tjenesten, om svarene er kvalitetssjekket og er pålitelige.

Etter at Olav har pensjonert seg, har han mistet tilgangen til databistand. Han er spent på om han kommer til å klare seg om det oppstår komplikasjoner. Han har ikke kompetanse selv, så da må han søke hjelp hos døtre, ringe til arbeidsplassen og belaste gamle kolleger, gå til nabo eller ta fram en bok å forsøke å lære seg teknologien.

Dårlig linjehastighet og stabilitet er en av utfordringene Olav treffer på til daglig. Dårlig stabilitet gjør Olav sint. Det er ikke mulig å se på en youtubestreaming uten at det stopper flere ganger, sier Olav irritert. Det er tragisk å bo utenfor sentrum, da man ikke har tilgang til stabil høyhastighetslinje, opplyser Olav.

Olav ser veldig positivt på utvikling av digitale tjenester. Tilgangen til informasjon har blitt lettere, og på enkelte områder kan man spare veldig mye tid. Man slipper å møte opp i banken eller på postkontoret for å betale regninger, overføre penger, eller sende elektronisk brev. På den annen side mener Olav kommunikasjon mellom mennesker har forandret seg. Før kunne Olav kommunisere med folk med å møte opp og treffe dem. Etterhvert tok telefonen over for mye av de personlige treffene og man kunne bare høre motparten. Nå, når man ofte bare sender korte beskjeder via mobil er det hele blitt litt trist, synes Olav. Han foretrekker personlige treff fremfor å sende korte beskjeder. Akkurat de utslagene av teknologien er trist, synes Olav.

Olav bruker tv og radio som sin primær informasjonskilde og bruker mail og internett som supplement. Han bruker ikke veldig mye tid foran pc eller i telefonen, omtrent en time hver dag. Olav savner mer integrasjon av internett og tv, han vil gjerne lese avis på tv skjermen eller lese mailer på tv der han sitter i lenestolen sin.

Olav er mye på hytte og går lange turer. Mobildekningen er veldig dårlig i det området han vandrer, og mange deler av rutene er uten mobildekning. Dette gjør ham usikker og han føler seg utrygg når han går lange turer.

Situasjonen er jo likevel ikke dårligere enn den tiden man bare hadde fast telefon. Han har gått på tur uten mobiltelefon, sier han smilende. Olav synes elektroniske tjenester har overtatt for menneskelige relasjoner og mener dette er et negativt utslag av den digitale verden.

Avhengigheten av systemer gjør systembrukerne helt handlingslammet når systemet er nede eller utilgjengelige.

Olav mener grunnkompetanse er en mangelvare hos eldre mennesker, og dette forårsaker at eldre ikke er villig til å bruke tjenesten. De forstår ikke hvordan ting fungerer, og dette gjør dem usikre, mener Olav.

Jan

Jan er 67 år gammel. Han er gift og har 2 voksne barn, en sønn og ei datter. Jan pensjonerte seg da han var 66 år, han mener det var godt å bli pensjonist. Jan ble pensjonert fra stillingen som salgssjef, men karrieren hans begynte i militæret. Han hadde toppsjefstilling der. Gjennom jobben ble han kjent med en som jobbet i Sparebanken Hedmark, og gjennom han ble Jan informert om nettbanktjenesten. Jan mener han var en av det første kundene som tok i bruk den digitale nettbanktjenesten. Han sier den første gangen han brukte nettbanktjenesten ga ham en aha-opplevelse. Han fikk friheten til å legge regningene inn til trekk på forfallsdato og kunne velge å reise bort og slippe å tenke på regninger.

Jan har ikke fått noe opplæring i bruk av nettbanktjenesten. Han sier at å ta i bruk tjenesten ikke var veldig utfordrende for ham. Jan har deltatt på mange kurs i løpet av karrieren. Kurser som

arbeidsgiveren hans sponset. Da lærte han Windows, Excel og diverse andre nytteprogrammer. Han har hatt kursing flere ganger i løpet av året.

Jans første møte med datamaskiner var i jobbsammenheng og han klarte å bygge sin kompetanse i dataverdenen gjennom jobben. Når vi stiller spørsmål om kursing og læringsmetoder han har brukt i løpet av alle de årene, svarer han som følger: «Jeg har vært på kurs, og hvis jeg ikke jobbet med kursmaterialet i en måneds tid, glemte jeg alt. Derimot, når jeg får trøbbel sitter det mye bedre. Når jeg sitter å feiler og om igjen, da lærer jeg mye mer. Om jeg skulle bli trengt helt oppe i et hjørne, da søker jeg hjelp av en nabo som ikke er så langt unna».

Jan har både pc, smartphone og brett. Brettet har han fått som gave. Han bruker ikke brettet veldig mye, men bruker mobiltelefonen aktivt. Smarttelefon brukes flere ganger om dagen, og han får mailer inn på den, han surfer med den og ikke minst ringer han og sender SMS med den.

Jan er en tur-mann, han liker å gå tur når han får det til. Når han er på tur setter han mobilen på lydløs. Han sier: «Jeg tar en pause fra teknologien». Samtidig mener Jan at å ha mobilen med gir ham ekstra trygghet. Da kan han få tilgang til hjelp, om behovet skulle oppstå.

Jan sitter i mange styreverv, og på grunn av dette får han mye info i form av SMS eller mailer som han må svare på. Det som plager han mest er søppelmailer som havner på hans mailkonto, og han ønsker å bli kvitt alle uønskede mail.

Jan har startet med pc, men nå har han gått over til Mac. Han forteller følgende: Når det gjelder iphone har jeg fått veiledning av min sønn. Han er forelsket i iphone, så vi har skiftet pc og alt til Mac.

Jan er skeptisk når det gjelder sikkerhet rundt bruk av nett-tjenester, og han stiller alltid spørsmål om tjenesten er «safe» å bruke når han for eksempel skal gi bort kort-nummeret til tjenestetilbyderen. Han har jobbet med tjenester og sikkerhet i sin lange karrieren, og dette gjør han mer oppmerksom på problemstillingen, tror Jan.

Når det gjelder nettbank, var ikke Jan imponert under lanseringen av nettbankproduktet. Det skyldtes dårlig samspill mellom java og Mac operativsystemet. Han har hatt lange diskusjoner med bankens tekniske leder og til slutt har han fått det til å fungere, forteller han smilende.

Jan bruker sjelden netthandel-tjenesten, og sier: «Jeg vil prøve varen før jeg betaler, men kona bruker ofte nettet for å bestille varer.»

Jan stoler på digitale tjenester, men bruker de med sunn fornuft. Han stoler på avsenderne han har kjennskap til og viser sunn skepsis til de han ikke kjenner. Han får mailer fra Nigeria også, men åpner aldri disse.

Jan klager mest på ustabilitet rundt dataforbindelsen. Han er mest irritert over kabelnettet, som oppleves veldig ustabilt og uberegnelig, og ikke minst hastigheten som er elendig og ikke mulig å oppgradere. Han bor 6 km fra nærmeste nett-sentral og dette medfører mange utfordringer. Han er irritert over leverandøren, som ikke klarer å levere hverken stabilitet eller hastigheten de tar betalt for. Samtidig klager han over dårlig 3G-nett der han bor. "Det er så elendig at jeg later som det ikke eksisterer", sier Jan. Hver gang linjen blir borte, ringer han leverandøren og de lover snarest å løse problemet. Dette tar unødvendig lang tid om problemet oppstår for eksempel på en fredag. Da er vi uten internett hele helgen, sier Jan.

Jan sier: "Da jeg begynte å bruke smarttelefon forstod jeg at ting begynte å forandre seg. Jeg kunne være tilgjengelig selv om jeg var i utlandet, og dette var en god følelse. Samtidig har man friheten til å velge om man skal være tilgjengelig eller ikke. Jeg kan velge om jeg skal svare på anrop eller la det være.

Jan sender minst 10-15 mailer hver dag, og han surfer også en del gjennom mobilen. Han mener han kan kalles en aktiv tjeneste-bruker men han er ikke en teknologislave. Han er ofte på fjellet og hytta, og da han bruker mobilen som et ekstra sikkerhetstiltak. Digitale tjenester treffer mine behov, melder Dagfin, og han sier at han er veldig glad han kan oppleve og bruke den teknologien som fins pr. i dag.

Utfordringer oppstår når nye ting kommer om det vekker hans oppmerksomhet. Da må han lære å bruke tjenesten. Da kan han trenge noe opplæring, veiledning som i utgangspunktet ikke er på plass. Alt i alt har digitale tjenester gjort hverdagen lettere for Jan. Han tilpasser seg tilbudet. Samtidig sier Jan at i enkelte sammenhenger savner han anonymitet. Han ville gjerne velge hvem som skal kunne kontaktet ham.

Jan liker enkelte digitale tjenester bedre enn andre. Han liker Skype og har brukt det til å kommunisere med sønnen da han var i USA. Han liker Instagram, og dette bruker barnebarnet til

å dele bilder med Jan. I motsetning synes han Facebook er et søppelprodukt, der folk forteller om de er på do, når de har malt skapet, når de har funnet et par sokker, og alt sånn. Samtidig forteller folk om de reiser på 14 dagers ferie og legger det ut på Facebook. «Det er jo galskap», sier Jan.

Jan er glad i leksikon men nå bruker han Google for å øke kompetansen. Han sier han driver med praksisøvelser for å lære.

I tillegg bruker han følgende metoder for å øke sin kompetanse; lese selv, forelesninger, praktiske øvelser alene og med andre.

Øyvind

Øyvind 73 år gammel og bor alene i en blokkleilighet. Han kjører lastbil og eier et transport-firma. Hans første møte med den digitale banken gikk smertefritt. Daværende bank (Sparebanken Hedmark) ga han veiledning over telefon og Øyvind ble lovet bistand om hjelp hvis han stod fast. Øyvind har gått over til DNB, men situasjonen har ikke forandret seg særlig mye. Han har fått lignende tilbud om telefonhjelp fra DNB også.

År 2004 var første gangen Øyvind tok i bruk nettbanken, men før denne tid hadde han brukt brevgiro for å betale regningene sine. Øyvind har betalt firmaets regninger ved hjelp av brevgiro.

Han forteller om sin «angst» for å bruke datamaskiner, og han ønsket ikke å komme i nærheten av en pc, men siden Øyvind eide eget firma, måtte han lære seg å bruke datamaskin.

Øyvind har ikke hatt noe opplæring eller utdanning innenfor data. Han har fått hjelp av en ung jente «skoleungdom» som hjalp han med å anskaffe seg og ta i bruk verktøyet. Øyvind forteller at han er ikke er noen spesialist i databruk, men bare bruker det som er nødvendig for ham. Han bruker pc i forbindelse med nettbank, og Facebook. Øyvind er veldig aktiv og er innom hver dag, flere ganger om dagen, og surfer, leser og sender mailer. For å ta i bruk tjenestene har Øyvind ikke fått noe veiledning heller, alt har han lært av egen innsats og synes ikke det var vanskelig.

Øyvind har ikke sans for smarttelefon. Han har en veldig enkel mobiltelefon som han bruker til å ringe og sende og ta imot sms med. Utover det sier Øyvind at han ikke har noe særlig behov. Han sier samtidig at om mobilen ryker, da har han en maken i reserve og ler høyt.

Han utdyper svaret med at han er gammel og touchgreiene er for kompliserte for ham å bruke. Men Øyvind sier han ikke har prøvd det ennå og aner ikke hvordan ting fungerer. «Folk på min alder er reserverte for å ta i bruk noe slik», sier Øyvind. Men hva framtiden bringer kan han ikke uttale seg om. Det er fullt mulig at han kommer til ta i bruk smarttelefon også. Øyvind synes samtidig at det mye lettere å få tak i en bankansatt pr. telefon enn å skrive en mail. DNB har en selvbetjent telefontjeneste som er tilgjengelig hele året, uansett klokkeslett.

I mange tilfeller synes Øyvind at digitale tjenester ikke er til å stole på. Dette kommer av alt det negative han leser i avisa eller fra vennekretsen som forteller ting til hverandre. Men det er ikke noe Øyvind går rundt og tenker på i det daglige. Og han tenker seg ikke om når han betaler regninger over nettet.

Øyvind kjøper ikke varer på nettet, han ser ikke behovet ennå. Når det gjelder bestilling av reise bruker Øyvind søskenbarnet sitt, det er han som er Øyvind's reiseleder.

Øyvind har ikke noe krav til digitale tjenester, han savner ikke noe heller og greier seg med det som blir tilbydt. Han tenker ikke at ting kunne/burde være litt annerledes heller. Han tar bare i bruk det som eksisterer og savner ikke det som ikke eksisterer. "Denne generasjonen er fornøyd med det de kan og har ikke lyst å komplisere hverdagen med å ta i bruk nyere eller kompliserte løsninger/tjenester", sier Øyvind.

Øyvind har ikke hatt store utfordringer rundt bruk av digitale tjenester, han begrunner dette med å si at han heller ikke har hatt store forventninger.

Øyvind synes digitale tjenester har gjort ting lettere for ham. Det er lettere å få i tak folk, lettere å kommunisere med kjente og ikke minst ukjente med mail eller på Facebook. Øyvind savner ikke den medmenneskelige kontakten, fordi han har den type kontakt hver dag og han er ikke i underskudd i forhold til sine sosiale behov. Øyvind liker den friheten som digitale verden tilbyr ham. Han kontakter folk når han selv ønsker det og er ikke online når han ikke gidder eller ikke har tid.

Øyvind sier at når det oppstår komplikasjoner med pc, kontakter han en god venn av seg. Om kontakten er borte, og det er en «nødsituasjon» som ikke lar ham vente, kontakter han Elkjøp for å levere den til service.

Det har skjedd at pc'en eller mobilen har vært ødelagt og Øyvind ikke har hatt tilgang til internett eller mobilen. Han har ikke blitt stresset av den grunn at han bruker tjenestene når de er tilgjengelige og klarer å la det være når ting ikke fungerer. Øyvind er ikke en teknologislave og klarer å utføre jobben uten digitale tjenester også, sier han. Han føler ikke mer trygghet heller når det gjelder å ta i bruk digitale tjenester. Når han er på tur på fjellet er mobildekning så elendig at han bare kan glemme å ta med seg mobilen på tur. Det er få plasser som har mobildekning og resten er helt uten dekning, sier Øyvind. Dårlig tilgjengelighet gjør at Øyvind ikke stoler på mobilnettet, og dette skaper derfor ikke noen ekstra trygghet hos Øyvind.

Øyvind har ingen planer om å øke kompetansen utover det han bruker til daglig. Han mener han er alt for gammel til å lære seg nytt innen den digitale verden. Øyvind kommer til å henvende seg til de som har den kompetansen istedenfor å lære seg nytt. Han bruker eksisterende ressurser i nærmiljø, gjennom bekjente.

Borghild

Borghild er 68 år, gift og har en sønn. Hun er pensjonert fra et privat firma. Pr. i dag er hun en aktiv pensjonist som deltar på forskjellige arrangementer.

Borghild's første møte med den digitale banken var ikke særlig imponerende. Hun hadde ikke fått noe informasjon eller brukerveiledning i forkant fra banken, og visste heller ikke hvordan hun i første omgang skulle ta i bruk tjenesten. I senere tid har banken blitt flinkere til å informere om tjenester. Nå kan hun kontakte banken for å få mer utdypende informasjon.

Borghild begynte å betale over nett for 3-4 år siden, men hun bruker ikke nettbanktjenesten ofte. "Det hender at pc'en ikke er oppdatert etter bankens krav til f.eks. Java eller oppdatert web-browser.", sier Borghild. Borghild sier at hun bestandig opplever utfordringer ved å bruke nett tjenesten, fordi utstyret trenger konstant oppdatering både maskinvarer og programvarer. Å holde

seg ajour med bankens krav for å bruke tjenesten har vært vanskelig, og på grunn av dette har Borghild gått over til alternativet med betaling fra telefon. "Det har sine utfordringer da jeg må taste alt en og en f.eks. kid nummer, kontonummer og diverse», poengterer Borghild. Hvis hun først kommer seg inn på nettbanken, synes hun ikke det er så vanskelig å bruke tjenesten. Det kan også skje at ting ikke er helt oppe å gå hjemme hos Borghild, eller at linja er ustabil.

Borghild understreker at det blir enklere å bruke telefon.

Borghild har vært på etterutdanning innen datafaget på slutten av 90 tallet, men dette er mange år siden presiserer Borghild med et smil. Faget som hun har gjennomgått het Administrativ databehandling. Dette var innføringen av tekstbehandling, og pr dags dato er utdanningen utdatert.

Borghild hadde ikke pc hjemme når hun tok utdanningen. Det var ikke vanlig å ha pc hjemme forteller, Borghild.

Borghild har lært seg å bruke pc som verktøy på arbeidsplassen. Hun måtte lære seg forskjellige datasystemer, etter krav fra arbeidsgiver. Hjemme-pc'en brukes stort sett for å lese og svare på mailer, bestille reiser eller se på digitale bilder hun har liggende på pc'en.

Borghild har en smarttelefon. Hun bruker den til å ringe, lese mailer og sende meldinger. Hun bruker den også som tilgang til nettbank, og av og til bruker hun mobilen til å surfe på nettet.

Borghild synes ikke noe om alle sosiale nettverk. Hun synes folk bruker disse kanalene til å legge ut alt for mye unødvendige info om seg selv, som samtidig er lite interessant for omverdenen. Samtidig påpeker Borghild at mange bedrifter bruker for f.eks Facebook til å markedsføre sine produkter. Hun synes det er viktig å være litt aktiv for å samle inn informasjon om det som foregår i verden, men Borghild er ikke interessert i å ha venner i den digitale verden bare for å chatte.

Borghild bruker digitale tjenester daglig. Hun sjekker været, leser mailer og kobler seg til banken.

Borghild kjøpte mobilen sin på nettet i fjor. Før hadde hun en helt vanlig mobiltelefon. I begynnelsen var Borghild helt «blank» og visste ikke hvordan hun skulle bruke mobilen, men hun har en sønn som er ganske oppegående på feltet, og Borghild har brukt hans kompetanse både for anskaffelse og bruk av mobilen. Overgangen fra vanlig mobiltelefon til smarttelefon har ikke vært særlig utfordrende for Borghild. Overgange har vært så behagelig at hun aldri kunne tenke seg å gå tilbake til den gamle mobilen igjen.

Borghild bruker nettet i liten grad for å handle. Ting som anskaffes gjennom nettet er stort sett reiser og litt klær. Hun er klar over hva som kan skje når man handler via nettet og mener penger kan gå tapt, eller varen bli feillevvert, men hun sier at om hun liker noe på nettet og vil ha det, så bestiller hun det.

Borghild ser at det ligger mange muligheter på nettet og at hun kan velge hva hun skal bruke. Hun kommer ikke på noe som kunne være bedre eller annerledes akkurat nå, og påpeker at det kanskje kan være alderen som gjør at hun ikke krever mer.

Borghild forteller at apper som kan lastes ned og brukes på smarttelefonen kan være en utfordring. Hun vil gjerne sette seg mer inn i dette og lære seg hvordan hun kan laste ned apper og ikke minst bruk appene. Borghild savner opplæring og informasjon rundt digitale dingser. Hun bruker mest sønnen for å få bistand når hun treffer utfordringer, og hvis han ikke er tilgjengelig oppsøker Borghild leverandøren direkte, for å få hjelp.

Borghild mener at man skal lære seg digitale tjenester på den måten man ønsker og tilpasse etter egen behov.

Om en ser at ting er vanskelig å ta i bruk, kan man søke informasjon eller opplæring for bruk av tjenesten. Borghild sier at om hun lurte på noe om banktjenesten, kontakter hun banken direkte. Om det gjelder andre oppgaver som å lage albumer, rydde pc'en eller redigere bilder, er ikke Borghild sikker på hvor hun skal henvende seg, men nevner at å henvende seg til fotobutikker eller melde seg på diverse kurs kan være gode alternativer.

Borghild liker å gjøre ting selv. Det er denne metoden hun har brukt for å lære seg de tingene hun gjør pr i dag. Hun utdyper likevel at hun liker å ha en i nærheten som hun kan spørre om hun sitter fast. Å se hvordan ting gjøres er ikke greit mener Borghild, fordi ting ser veldig lett og greit ut der og da, men når hun skal gjøre det selv, blir det komplisert og tungt. Borghild liker ikke å

lese manualer. Hun synes måten manualer er skrevet på gjør ting mer komplisert. Manualer er alt for tekniske, mener Borghild.

Borghild mener at digitale tjenester preger hverdagen til folk. Bruk av pad eller smartmobil har blitt en del av hverdagen. Folk bruker mye tid på nettet, enten de surfer eller er på sosiale medier, og dette sier noe om at den digitale verden er blitt en del av livsstilen. Borghild er negativ til dette. Hun vil ikke bli avhengig av digitale tjenester, og hun vil bare bruke det når hun vil og trekke seg tilbake til det "tradisjonelle" livet, når hun ønsker det. Avhengighetssyndromet har ikke smittet henne ennå, og hun ønsker ikke bli smittet av det heller.

Borghild mener at mange blir mer og mer avhengige av digitale tjenester, uten å merke det. Hun kan se avhengighetsgraden hos sine barnebarn, der den digitale verden har blitt en del av hverdagen. Borghild mener de som har lært å bruke digitale tjenester i moden alder skiller seg ut fra den nye generasjonen. Eldre bruker digitale tjenester og lærer å bruke dem fordi de er nødt til å bruke det, og de lærer i den grad at de kan dekke sine behov. Den yngre generasjonen vokser opp med digitale tjenester, og Borghild synes det av og til kan ta litt av. Barn sitter alene med elektroniske dingser, istedenfor å være ute sammen med sine jevnaldrende for å etablere medmenneskelig kontakt. Andre ting som skremmer Borghild, er å komme i kontakt med ukjente folk gjennom sosiale tjenester. "Ingen vet hvem de er og hva slags hensikter vedkommende har", sier Borghild. Mobbing er et annet element som Borghild misliker. Hun sier at alle er klar over omfanget av mobbing på nettet, og det er også skremmende. Dog er det mye bra som foregår på nettet også, presiserer Borghild. Hun har 5 barnebarn og de bor ikke langt unna. Borghild kommuniserer med dem både digitalt «pr telefon» og nærbesøk. De har daglig kontakt med hverandre, og hvis de reiser på ferie, benytter de digitale tjenester for å se eller snakke med hverandre. Digitale tjenester kan fjerne avstandsbarrieren, sier Borghild. I et tilfelle var barnebarnet i sør Amerika, og de kunne bruke en app på mobilen for å sende bilder eller meldinger til hverandre, uten ekstra kostnader. Dette var absolutt positivt, synes Borghild.

Hun synes ikke det er mangel på tilrettelegging av digitale tjenester, når det gjelder hennes bruk. Det er opp til henne selv å sette seg inn i og bruke tid for å beherske å bruke tjenesten. Borghild synes det er hun som skal tilpasse seg tjenesten. Hun tar den i bruk om hun ønsker det, og bruker den på en fornuftig måte. Det som fungerer i dag, fungerer kanskje ikke om 5 år. Da er det jeg som skal tilpasse meg med utviklinge, sier hun. Endringer medfører utfordringer, og brukere av

tjenesten må følge med endringer, og finne en tilpasningsmetode som matcher deres behov. Borghild ser positiv på de endringene.

Hun har aldri tenkt på utfordringene rundt bruk av digitale tjenester, men hun mener at hennes tilpasningsevne har reddet henne mange ganger og kommer til å gjøre det i framtiden også. Samtidig har hun deltatt i en del av utviklingen gjennom jobben og har fulgt med utviklingen gjennom tiden. Endringene har derfor ikke vært veldig ukjent og fremmede for henne.

Borghild er klar over usikkerheten rundt bruk av digitale tjenester, som f.eks nettsvindel, men dette stopper henne ikke i å bruk tjenestene. Hun mener at man skal stole på de som ansvaret for sikkerhet, og de skal sørge for at sikkerheten ivaretas.

Borghild sier at for å øke kompetansen kan hun kaste seg over nye ting, delta på kurs og bruke prøve- og lære- metoden. Hun mener alt står på henne.

Borghild vet at når hun angir sitt kredittkortnummer på nettet ved netthandel, kan noen tenkes å misbruke hennes kort. Derfor bruker hun kredittkortet sitt istedenfor debetkortet sitt, og med dette hun føler mer trygghet ved netthandel.

Knut

Knut 73 år gammel, er gift og har en sønn. Han er pensjonert fra sin jobb som betjent i et fengsel, men driver nå et privat firma. Knut bruker tiden til å leser bøker, aviser og liker å holde seg oppdatert innen forskjellige interessefelt.

Han har en pc og en iPad. Knut synes iPad er et flott verktøy som han lett lærte seg å bruke. Knut kunne ikke bruke iPad før han anskaffet en, og han har ikke fått noen opplæring til dette. Det tok likevel ikke langt tid å finne ut hvordan fungerer. Knut har brukt "lær ved å feile" metoden.

Knut bruker iPaden for å lese aviser, surfe på nettet, finne reiser eller søke etter ting som vekker hans interesse. Han har prøvd å bruke iPaden til å betale reiser men dette var ikke særlig vellykket. Nettbanken som Knut benytter seg av krever java og iPad støtter ikke java. På grunn av dette må Knut bruke pc'en for å betale reisen, og dette synes Knut er veldig dumt.

Første gangen Knut ble kjent med den digitale verden, var på arbeidsplassen i 1993-94. Han hadde ikke sett eller brukt en pc før, men jobben krevde at han måtte lære seg å bruke pc'en. Det var bare å sette seg ned og ta den i bruk, med de som kunne bruken fra før som veiledere. Knut var livredd hver gang han trykket på tastaturet og trodde han kom til å ødelegge hele maskinen, men etter hvert har ting gått bra. Selv om han var ansatt, fikk han ikke grundig opplæring om bruk av digitale verktøy. Etter hvert ble han mer sikker på det han drev med, men Knut lærte aldri bruk utover det han trengte for å benytte den til arbeidsoppgavene på jobben.

Etter at Knut ble pensjonist og begynte med egen næring, fikk han flere oppgaver som skulle utføres med pc. Å bestille varer, fylle ut fakturaer og ordrebekreftelser ble en del av arbeidsoppgavene. Alt var nytt for Knut, men igjen brukte han læring -ved feilings- metoden.

Knut kan bruke en del applikasjoner i jobben, men hans grunnkunnskaper om selve maskinvaren er meget begrenset. Knut leser brukermanualer, og benytter seg av disse når han skal utføre noe han ikke kan. Knut brukte f.eks. brukerveiledningen for å finne ut hvordan han skulle installere toner på sin nyinnkjøpte skriver.

Knut har ikke tatt i bruk digital bank. Han forteller at han har faste utgifter og betalinger, og at han har satt alt på automatisk trekk fra banken via avtalegiro.

Når det gjelder smarttelefon, forteller Knut at anskaffelse av smartphone blir neste skritt. Knut har lyst på en iPhone og kommer til å kjøpe en når den gamle telefonen blir ødelagt. Knut bruker internett for å søke etter reiser, betale reiser, avbestille reiser, avbestille avis, stoppe posten og andre praktiske ting. Han mener den digitale verden har gjort livet hans lettere og gitt han mer frihet. Knut synes av og til bruk av digitale fasiliteter kan erstatte medmenneskelige kontakter, men han er flink til å ikke helt miste menneskelig kontakt. Han bruker den fysiske banken

ofte, og får han noen regninger som kommer utenom faste trekk, oppsøker han banken. Knut møter også i banken for å undersøke om pensjonen har kommet inn på konto. Han benytter seg av nettbutikker også. Han har kjøpt mynter fra nettet, iPaden ble kjøpt fra nettet, og mobilen til kona er også kjøpt og betalt fra nett. Han kjøper ikke varer på fra private selgere på nettet.

Knut synes digitale tjenester oppfyller hans krav i den grad han bruker digitale tjenester. Knut har aldri tenkt over om han savner noen tjenester eller måten en tjeneste kan tilbys på. Han bare bruker det som er tilgjengelig, og han er glad for at han kan benytte seg av det.

Knut stoler i stor grad på det han leser eller finner på nettet. Han har ikke tenkt særlig mye på det, forteller han.

Han synes også digitale tjenester har gitt ham økt trygghet, f.eks. husalarmen som blir aktivert gjennom en app på iPaden. Han stoler på at det fungerer, og den fungerer optimalt.

Knut mener at om han skal lære noe nytt og bygge opp sin kompetanse om digitale tjenester, må han delta på kurs. Et av områdene han vil ha kursing og grundig opplæring på er den digitale banken.

Når Knut får problem med pc'en oppsøker han sønnen. Om sønnen ikke er tilgjengelig, og det er en «nød-situasjon» er han nødt til å levere pc'en til reparasjon.

Knut og kona deltar på flere kurs som arrangeres av folkeuniversitetet der pensjonister ofte får litt rabatt. Kurser varer fra 2- 3 timer og opp til en dag, avhengig av type kurs. Kursene foregår i nærmiljøet en gang i måneden og handler om informasjon om forskjellige samfunnsnyttige temaer. Det er mellom 200 til 300 som deltar på slike informasjonskurs. Knut og kona benytter seg av muligheten til å holde seg oppdatert om det som foregår både i nær-samfunnet og verden. Gjennom samme arrangør tilbys datakurs, og Knut ser fram til den dagen han kan melde seg på kurs om mestring av den digitale hverdagen.

Rune

Rune 68 år gammel, har 2 voksne barn, og de har flyttet ut. Den ene bor i Oslo og den andre i Hedmark. Rune bor alene. Rune har jobbet med installasjon av fiberkabler helt til han ble pensjonist. Per i dag driver Rune med kabellegging av type svakstrøm når han får lyst og får tid.

Rune har vært med digitalisering av bankens betalingstjenester helt siden brevgiro og telegiro. Rune liker å prøve nytt, og han synes hver av de tjenestene når gitt ham «LETTESEFØLELSE». Brevgiro måtte man fylle selv og det var en del jobb med, og telegiro var det nesten samme sier Rune.

Rune har brukt nettbanken helt siden tjenesten ble tilrettelagt fra banken. Han kunne se giroen og alt var plutselig lettere å forstå. Selv om han noen ganger var bekymret for konsekvensene for

evt. feiltasting av beløp eller kontonummer. Rune visste at ved bruk av nettbanken kan han bare takke seg selv hvis ting går feil, smiler Rune.

I starten var litt rart å ta i bruk tjenesten. Han var vant å møte opp i skranken og hadde en medmenneskelig kontakt med banken, men etter hvert har Rune mistet denne kontakten. Rune synes at han savner den type kontakten med banken.

Gjennom jobben har Rune vært med en del kursing innenfor IKT faget. Men kursene var stort sett jobbrelevante kurser.

Rune har Pc hjemme, og han har lært meste selv ved å ta i bruk Pc'en. Ved behov fikk Rune hjelp fra barna i 1990-19992 årene. I tillegg hadde Rune tilgang til terminalbaserte tjenester på jobben, og Rune har vært kjent med den digitale verden siden 1985.

Rune har ikke en avansert bruk av digitale tjenester. Han har lært bare det som var nødvendig for ham, og resten har han lagt til side. Rune sier at hvis Pc'en hans slutter å fungere da har han liten sjanse å fikse det selv. Ved slike hendelser kontakter Rune en bekjent i nærmiljøet.

I tillegg til Pc har Rune en Smartphone. Rune bruker mobilen for å lese mailer, sende SMS og MMS. Av andre digitale tjenester bruker Rune Face time og Viber. Rune bruker de to sist nevnte mest når han er i utlandet. Begge tjenestene gir ham mulighet å kommunisere med andre på en billig måte. Rune har ikke pad ennå. Han ser ikke helt behovet ennå. Det er lettvint å ha det når man er i farten, men han er litt usikker ennå sier Rune.

Rune bruker mest nettbank, lese mailer og surfe på internett. Han bestiller reiser men også varer. Rune har ikke hatt noen dårlig erfaring med netthandel heller. Jeg bestiller varer, varen kommer og betalingen via PayPal fungerer, alt virker relativt trygt sier Rune.

Samtidig mener Rune at enkelte web-tjenester kanskje kunne lages litt annerledes, tjenester som reiseportalene tilbyr. Enkelte ganger må man manøvrere mellom ulike sider for justering av dato, tid og reisested, dette kan virke forvirende mener Rune.

Bruk av digitale tjenester har ikke vært særlig utfordrende for Rune på den grad han bruker tjenesten. Han har lært seg det han bruker mest og trenger ikke å søke for å finne noe nytt. Det skjer at han får info om nye tjenester eller apper som han kan ta i bruk slev, men han er ikke slik at han går og søker etter de. Han får tips her og der fra folk som er oppgående eller har prøvd

tjenestene og vet hvordan ting henger sammen, da får Rune tips om bruksområder og håndteringsmetoder.

En av de få tingene som Rune synes har kommet seint på er Spotyfi appen. Rune er opptatt av musikk, han liker å spille på LP eller på cd. Han synes å høre på en LP eller CD-plater har mer stil enn å høre på musikken som spilles av mobil telefon via streaming. Men samtidig ser han ikke bort i fra muligheten nettet kan gi ham på dette området.

Rune synes den digitale verden har lagt et sport i hverdagen hans. En av de viktigste tingene som han kan påpeke er TIDSBESPARELSE. Rune synes ved å bruke digitale tjenester kan han frigjøre mye tid til andre ting. Bruke nettbanken istedenfor å sto i kø i banken, bestille varer via nett istedenfor å være i butikken og handle, og ikke minst sammenligne produkter fra flere nettbutikker om pris, kvalitet og type. Dette er gullverdt presiserer Rune. Utfordringer Rune påpeker er ferdigheter rundt verktøyet «Pc». Ved behov for hjelp om tjenester kan dattera som bor i nærheten være tilgjengelig ved behov.

Rune mener DRIVEMOTOREN for å lære noe nytt i den digitale verden er INTERESSE. Hvis ting faller i smak, og vekker interesse kan han gjerne bruke alle midler for å lære seg å bruke tjenesten.

En annen sak som bekymrer Rune utover generelt kunnskapen hans, et at han stoler på de sidene han bruker dagligdags å surfe. Han vet at det ikke kommer noe ond/skadelig fra de sidene til Pc'en hans. Samtidig vet Rune at det finns mange andre websider som han ikke har vært i og vet at det finns mange interessante tema der også. Det som stopper Rune å surfe på ukjente websider, er faren for å bli smittet av virus eller bakdører. Dette er en irritasjonsmoment for Rune i den digitale verden.

Tillitt til tjenestetilbyderen er et stort tema som Rune sliter mest med når det gjelder å surfe på nye websider. Rune påpeker om manglende kunnskap om installasjon/oppdatering og vedlikehold av antivirus på sin Pc.

For Rune kan manglende kunnskap være største bareiere i den digitale verden.

Rune mener TILGJENGELIGHET er den tryggheten som digitale verden tilbyr ham. Rune sier han kan for eksempel logge seg på nettbanken for å kontrollere transaksjoner han har gjort. Han

kan se om regningen er betalt eller når den blir betalt. Han kan se når det var sist han betalte for aktuell tjeneste, og når neste blir. Finne info om folk for eksempler, hvor de bor, vei kart, tlf nummer (bruke 180.no), venner og kretser (bruke Facebook), sende bilder til kjente via mail, er også andre tjenester som kan han bruker.

Rune synes det å vite at «VERKTØYET ER DER TIL EN HVER TID» er en behagelig og betryggende følelse for ham.

Rune mener det er flere måter å øke kompetansen innen digitale verden på. Bruke tjenesten mer enn han gjør pr i dag kan være en måte å øke kompetansen. Andre metoder kan være å EFFEKTIVISERE bruk av tjenesten, og prøve andre læringsmetoder kan være en god alternativ for ham. Rune savner fortsatt kunnskap om verktøyet (Pc).

Han ønsker å lære å fikse dataproblemene selv «være uavhengig av andre». Rune kan ikke se for seg å sitte og lese manualer eller kursmaterialer. Han synes det er lettere å lære fra andre som kan jobben. Rune sier at han er en praktiker med en lur smil. Andre metoder han benytter seg av pr i dag er Youtube. Rune bruker for eksempel Youtube for å lære seg å spille Gitar.

Soltani

Soltani er 69 år, har 2 barn, en sønn i Norge og en datter i Scotland, er enke og bor sammen med sønnen og svigerdatteren. Har 3 barnebarn 2 har flyttet ut og en på 3 år. Hun kom til Norge i 2011. Soltani har deltatt på norsk språkkurs (voksenopplæring). Hun synes opplæringsprosessen har gått tregt, hun klarte ikke å sette seg godt inni språket og dette forårsaket merkbare komplikasjoner når det gjelder kommunikasjon og det å ta i bruk tjenester som baserer seg på norskferdigheter. Soltani mener alderen og ikke minst medisiner hun tar i bruk i forbindelsen med hennes sykdom, reduserer hennes evne betraktelig ned å lære språket på en rask og systematisk måte.

Soltani har tilgang til nettbank, men hun bruker det aldri selv, hun vet ikke helt hva systemet kan tilby til henne. Hun bruker nettbanken når sønnen er tilstede. Han hjelper henne med å utføre oppgaver gjennom nettbanken. Andre utfordringer Soltani har er at hun er avhengig av andre som skal hjelpe henne for å ta i bruk tjenesten. Slik argumenterer Soltani; «hjelpen er ikke alltid

tilstede. Sønnen min jobber jo og det gjør svigerdatteren min også. De er ute på jobb fra tidlig om morgenen til ca. kl: 16/17. Og når de er hjemme må de bruke tid med den lille gutten. Deretter skal babyen stelles og så er det leggetid. Så skal de to hvile og forberede seg til ny dag». Soltani vil ikke plage de med sine problemer. Det er bare i helgene de samler, og da kan hun få hjelp til bruk av digitale tjenester.

Soltani har ikke hatt noe opplæring i bruk av digitale tjenester. Hun stiller seg villig til å delta i opplæringskurs og mener det kan være veldig nyttig og spennende, men det forutsetter at en kan hjelpe henne med språket.

Soltani har en to år gammel bærbar Pc. Sønnen har vist henne hvordan hun skal ta i bruk dette. Soltani mener det var ikke veldig utfordrende å ta i bruk Pc'en. Så lenge en viser henne framgangsmåten prøver hun det flere ganger slik at ting sitter godt.

Soltani sier at hun må prøve og prøve til ting begynner å fungere. Soltani sier at hun lærer bare det hun har bruk for ikke noe mer. Soltani bruker bare digitale tjenester som er på hennes språk.

Soltani bruker Skype, Facebook og leser nettaviser. Soltani er innom Facebook flere ganger om dagen, hun kommuniserer med folk fra hele verden som har felles interesse i helse og velvære, matlaging og nyhetsoppdatering. Hun er medlem av en del grupper som tilbyr henne det hun er mest interessert i.

Skype er et annet verktøy som Soltani tar i bruk i hverdagen. Hun kommuniserer med familien i hjemlandet med bilde og tekst, og Soltani er veldig fornøyd med tjenesten. Det er både billig og tilgjengelig sier hun. I tillegg bruker Soltani Pc'en for å se på online-Tv, Youtube, lese aviser og andre går på hennes språk.

Soltani har en Nokia telefon. Jeg har ikke tilgang til smarttelefon fordi prisen er for høy for meg. Jeg må prioritere mine behov, sier Soltani (økonomisk prioritering).

Soltani er ganske aktiv på nettet, hun sier etter kl:18:00 sitter jeg foran skjermen og surfer på nettet helt til kl. 23. Som sagt er jeg ganske aktiv i den digitale verden, smiler henne.

Soltani har en god del erfaring med netthandel . Det er sønnen som tar seg av betalingen, siden hun ikke vil å gjøre det selv.

Soltani driver ikke med netthandel selv hvis sønnen ikke er tilstede. Soltani sier hvis hun hadde kunnskapen skulle hun selvfølgelig gjøre det selv (kunnskapsbarriere).

Soltani har kjøpt klær via webben, men etter at hun fikk varen var det ikke det hun trodde skulle være. Siden dette bestiller hun ikke klær fra nettet. Jeg må kjenne på stoffe og prøve det, sier Soltani.

For Soltani fungerer den digitale verden som en virtuell VENN. Hvis jeg ikke hadde tilgangen ville dagene blitt lange og triste forteller Soltani.

Soltani klarer ikke å kommunisere med nærmiljøet på grunn av mangel på språket. Det er ikke mange jevnaldre som bor i nærheten som forstår hennes språk heller. Det bare ei dame og hun er ikke heller alltid tilgjengelig på grunn av hennes livssituasjon. Dette gjør livet tøffere for Soltani.

Det eneste som hjelper henne komme seg gjennom ensomheten er digitale verden.

JEG HAR ET VENNESKAP MED DEN DIGITALE VERDEN sier Soltani.

Ut ifra det Soltani bruker har hun ingen sære krav fra digitale verden. Alt fungerer som det skal og hun er fornøyd så lenge hun klarer å starte Pc'en og begynne å surfe på nett eller starte Skype å ha en virtuell kommunikasjon med familien.

Soltani kan til tider bli frustrert. Av og til popper det opp mange meldinger mens jeg ser på web-Tv. Hun vet ikke hva årsaken er og hvor de dukker opp. Sønnen sier at Pc'en har fått virus og må renses. Dette gjør meg sint, uten Pc blir jeg alene igjen, sier Soltani. Av og til opplever Soltani heng eller treghet når hun tar i bruk Skype. Dette kan være nettforbindelsen tror jeg, sier Soltani, men hun vet at problemet ligger hos motparten ikke hos henne. Men hendelsen skaper likevel irritasjon og forvirring.

Soltani fikk sin første Pc for 3 år siden fra sønnen. Da hadde Soltani absolutt ingen anelse om hvordan ting fungerer. Med tiden har Soltani lært seg å ta i bruk tjenesten. Soltani liker å lære seg nytt, hun er flink å lære når en viser henne teknikken. Hun er veldig glad at hun har lært seg teknikken, og systemet.

Esmaet

Esmaet er 67 år gammel, gift, bor sammen med mannen, og har 2 døtre som har flyttet ut.

Esmaet har brukt den digitale banken i mang år. Først brukte Esmaet banktransaksjoner via telefonlinjen, og etter hvert har hun tatt i bruk nett baserte tjenester. Banken Esmaet bruker pr i dag leverer tjenester over nettet og har ingen filial for personlig henvendelse (Skandiabanken).

Esmaet forteller om sitt første møte med digitale banken. Jeg var veldig redd, var redd å gjøre ting feil. Overføre for mye eller ingenting eller til feil konto smiler hun.

Usikkerheten rundt tjenestemekanismen var mest forvirrende for Esmaet (hadde ikke forståelse om hvordan ting fungerer sammen). Hun visste ikke hvordan ting hang sammen og hvordan ting fungerer sammen. Uklarheten var mest plagsom mener Esmaet. Hun hadde ikke fått noe opplæring for bruk av tjenesten heller. Hun måtte få hjelp fra barna for å finne fram. Tjenestetilbyderen hadde ikke noe konkurrent og heller ikke opplæring/veiledning til sine brukere i denne tiden.

Esmaet har innhentet kunnskapen for å bruke digitale tjenester, inkludert den digitale banken. Esmaet har ikke vært på sammenhengende og strukturerte IKT-kurs eller opplæring. Hun har vært på par innføringskurser om EDB utstyr. En av de kursene hadde hensikt å vise hvordan data maskinen fungere, men den ene gangen veilederen klart ikke å møte opp, og andre gangen skulle lære om enkelt programvarer som tekstbehandling og regneark. Esmaet har deltatt 2 først dagene og på grunn av kursets nivå bruk av tekniske begreper kurset virket veldig komplisert for Esmaet, og hun kunne ikke å henge med kurset i resten av kursperioden. Esmaet var redd å trykke på feil taste som kan forårsake tapt av data eller ødelegge maskinen. Esmaet bruker «learning by failing» metoden for å lære seg tekniske og hvis Esmaet ikke får det til da kontakter hun barna eller svigersønnen.

Esmaet har bestemt seg på å lære teknikken på sin egen måte, og det var å kjøpe en Pc og ha det hjemme og bruke det når hun har lyst og tid. Esmaet eier pr i dag en Iphone 5S, en Ipad og en bærbar Pc.

Familien kjøpte Pc i 1990, men Esmaet hadde verken interesser eller følte behov på daværende tid. Etter at Esmaet begynte med videreutdanning i 1994 brukte Esmaet Pc'en til oppgaveskriving og senere i jobbsammenhenger. Esmaet bruker mest Pc'en i til å lagre bilder

fra mobilen til Pc'en og sende mailer/brev til foreldre til barnehage (Esmaet er pedagogisk leder i barnehage).

Esmaet bruker mobilen mest for å kommuniserer med sine nærmeste både i Norge og hjemlandet.

Esmaet sender meldinger (hun bruker Viber, Skype og WhatsApp) med bilder eller lydopptak, eller etablerer videosamtaler med familien. Esmaet får mail på mobilen og har mulighet å sende mailer fra mobilen, men Esmaet merker at det å lese mailer fra en liten skjerm av og til er ganske utfordrende og hun velger å bruke Ipad for mail lesing og surfing på nettet.

Esmaet bruker Ipad for se på nett-Tv også. Nett sider som tilbyr programmer og nyhet på hennes morsmål er fint å ha sier Esmaet.

Esmaet bruker internett for å lære nytt eller når hun søker etter svar på ting hun lurere på. Esmaet sier hun får svar på det meste. Esmaet sier hun bruker digitale verden får å øke kunnskapen sin.

Esmaet er på nettet flere ganger om dagen, sjekker mail, leser aviser, og er innom Facebook. Esmaet bruker nettbank ukentlig eller annenhver uke for å betale regninger og diverse.

Esmaet driver aktivt med netthandel. Esmaet kjøper sko, klær, medisiner, og diverse. Esmaet bruker ikke store summer. Hver gang bestiller Esmaet varer under 200 kr.

Esmaet leser nøye om produktene, og omtaler, om varene og ikke minst firmaet/selgeren. Esmaet synes ting blir veldig godt og oversiktlig beskrevet og hun har ingen mistanke eller dårlig følelse ved netthandel. Esmaet har ingen dårlig erfaring ved netthandel.

Esmaet har i to tilfeller overført penger til feil produkt, men etter tlf samtale med selgeren er pengene tilbakeført til hennes konto. Esmaet bruker alltid kreditt kort istedenfor debet kort. Esmaet mener kredittkort er sikrere å bruke og hun har mer oversikt når hun bruker kreditt kort ved netthandel.

Esmaet sier at hun er en vanlig nettbruker med veldig begrenset kunnskap om digitale verden, men det som hun tar i bruk tilfredsstiller hennes krav pr i dag og Esmaet ser ikke noe særlig behov for mer tilpasning av tjenester til hennes bruk når det gjelder privat bruk av digitale verden.

Men Esmaet er ikke helt fornøyd med enkelte tjenester som offentlige organer eller reise selskaper tilbyr over nettet. Enkelte tjenester over nettet har vanskelige framgang måter. For eks, hvor man skal søke info eller hvordan man skal fylle skjema eller laste ned.

Det er ikke alltid lett å fylle en PDF fil etter nedlastning. Esmaet sier at enkelte ganger lar ikke seg editere og det skjer at hun må skrive ut filen og fylle det med penn og sende det via faks eller brev.

Det skjer at web tjenesten henger, blir umulig å komme seg fram eller gå tilbake til tidligere side. Esmaet er ikke sikker om det er nettet eller Pc'en som forårsaker problemet. Esmaet sier når dette skjer, forlater hun Pc'en og kommer tilbake etter en stund og sjekker om ting fungerer optimalt eller ikke. Esmaet mener dette skjer bare når hun er innom seriøse websider. De andre «tullele sidene» opplever hun sjelden slike utfordringer.

Selve Pc'en (Hardware) og linjen har veldig mye å si ved Esmaet's Pc bruk. Når ting henger eller linjen blir ustabil da forlater Esmaet Pc'en, hun synes dette gjør henne sint og utålmodig.

Esmaet sier før i tiden fungert ting helt annerledes, tjenester var ikke digitalisert og vi måtte gå ut av huset for å sende brev eller betale regning, eller kjøpe klær eller sko, men nå gjøres meste parten via nettet. «Når ting ikke fungerer eller henger enten på grunn Pc eller linjen blir jeg veldig irritert. Jeg sitter ikke med teknisk kunnskap og dette innebærer at jeg må kontakte de som kan og det er ikke alltid hjelpen er tilgjengelig heller. Når det gjelder nett bank ringer jeg banken, og alltid får jeg hjelp der og da og problemet blir løst. Skandia banken har ikke noe filial og jeg må ringe. Jeg kan si at akkurat i denne sammenhengen savner jeg ikke menneskelig kontakt med banken». Jeg synes digitale verden har gjort ting lettere for meg, kan sitte hjemme og gjøre det jeg for noen år tilbake måtte ut for å utføre dette synes jeg er positivt.

Esmaet synes digitale verden har skapt behov hos de som bruker det og at hun er en av de, men når ting slutter å fungere da begynner kaoset. «Jeg kan si at jeg er avhengig av digitale tjenester. Kontakten med verden går gjennom digitale kanaler».

Esmaet sier at alt er ikke positivt med den digitale verden. I noen tilfeller ser man at folk med smart mobil telefoner bare er fysisk tilstede. De sitter og chatter, leker eller surfer mens andre i rommet har en samtale med hverandre. Esmaet synes dette er veldig uhøflig og passer ikke i deres kultur.

Esmaet synes heller ikke noe særlig om at barn i barnehage eller de første skole årene skal bruke Pc eller Ipad. Dette påvirker barnas motorikk og kroppen og hjernen utvikler ikke seg på en normal måte påpeker Esmaet. «Alt med måte» siterer Esmaet.

Esmaet mener mobiltelefonen er en god redskap når man trenger å tilkalle hjelp. Hun synes tryggheten som digital verden har gitt til henne er godt og nok pålitelig.

Esmaet synes hun har passert alderen får å lær nytt om digitale verden og ler høyt. Hun synes hun har lært det som har behov for og mer enn det tror ikke en nødvendighet.

VEDLEGG 2. INTERVJUGUIDE

Først innledes med en samtale der målet er å få informanten til å fortelle om sitt forhold til den digitale verden. Det blir da viktig å bruke guiden aktivt, og følge med på hvilke spørsmål som ikke er berørt eller tilfredsstillende besvart og fylle på til spørsmålene er besvart fullt ut.

1. Hvordan var ditt første møte med den digitale banken?
2. Har du deltatt på kurs, opplæring eller utdanning innenfor IKT?
3. Bruker du datamaskin? Hvordan har du lært deg å bruke denne?
4. Har du pc, smart telefon eller tablett?
5. Hva kan du bruke din pc til?
6. Hva kan du bruke din telefon og/eller tablett til?
7. Hvor ofte bruker du digitale tjenester?
 - a. Hvilken tjenester blir brukt?
 - b. Har du fått eller får du veiledning/bistand
 - c. Hvem fikk/får du veiledning/bistand av?

- d. Hvis du fikk eller får hjelp av tjenestetilbyder, hvilke tilbyder/e?
8. Hvordan stoler du på digitale tjenester (nettbank, bestilling av varer, email)?
Forklar/begrunn svaret? Er du trygg når du bruker det? Hva oppleves evn utrygt?
9. Tilfredsstiller digitale tjenester dine krav? Er det noen tjenester du savner?
10. Ved behov for hjelp, hvem kontakter du?
11. Hvordan kan du beskrive utfordringer rundt bruk av digitale tjenester?
12. I hvilken grad synes du digitale tjenester har forandret/påvirket hverdagen din? Hva er eventuelt forandret?
13. Hvor ofte bruker du digitale tjenester i hverdagen?
14. Hvordan synes du at tjenestene er tilrettelagt for ditt behov og din bruk?
15. Hva mener du er mest utfordrende for deg ved bruk av digitale tjenester?
16. Hvordan ønsker du å bruke digitale tjenester?
17. Hvordan opplever du at digitale tjenester gir deg trygghet?
18. Hvordan mener du at du best kan øke din kompetanse i bruk av digitale tjenester?
- Lese selv
- Forelesninger
- Praktiske øvelse alene
- Praktiske øvelse sammen med andre